



КонсультантПлюс

Приказ Департамента региональной
безопасности Костромской области от
25.03.2024 N 64

(ред. от 10.02.2025)

"Об утверждении инструкции по работе с
обращениями и запросами российских и
иностраннных граждан, лиц без гражданства,
объединений граждан, в том числе
юридических лиц, в департаменте
региональной безопасности Костромской
области"

(Зарегистрировано в правовом управлении
администрации Костромской области
28.03.2024 N 156)

Документ предоставлен **КонсультантПлюс**

www.consultant.ru

Дата сохранения: 31.03.2025

Зарегистрировано в правовом управлении администрации Костромской области 28 марта 2024 г. N 156

ДЕПАРТАМЕНТ РЕГИОНАЛЬНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ
от 25 марта 2024 г. N 64

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ИНСТРУКЦИИ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ И ЗАПРОСАМИ РОССИЙСКИХ И ИНОСТРАННЫХ ГРАЖДАН, ЛИЦ БЕЗ ГРАЖДАНСТВА, ОБЪЕДИНЕНИЙ ГРАЖДАН, В ТОМ ЧИСЛЕ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ, В ДЕПАРТАМЕНТЕ РЕГИОНАЛЬНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ

Список изменяющих документов
(в ред. приказов департамента региональной безопасности Костромской области
от 09.01.2025 N 271, от 10.02.2025 N 45)

В соответствии с Федеральными законами от 2 мая 2006 года [N 59-ФЗ](#) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", от 9 февраля 2009 года [N 8-ФЗ](#) "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления", [пунктом 2](#) распоряжения администрации Костромской области от 21 мая 2018 года N 90-ра "Об утверждении инструкции по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации Костромской области", [пунктом 3](#) распоряжения губернатора Костромской области от 29 января 2024 года N 54-р "О рассмотрении обращений и запросов, поступающих от участников специальной военной операции и членов их семей" приказываю:

1. Утвердить прилагаемую [Инструкцию](#) по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в департаменте региональной безопасности Костромской области.

2. Признать утратившим силу приказ департамента региональной безопасности Костромской области от 22 июля 2020 года N 115 "Об утверждении инструкции по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в департаменте региональной безопасности Костромской области".

3. Настоящий приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.

Директор департамента
региональной безопасности
Костромской области
С.Л.БАРАНОВ

Приложение

Утверждена
приказом
департамента
региональной безопасности
Костромской области
от 25 марта 2024 года N 64

ИНСТРУКЦИЯ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ И ЗАПРОСАМИ РОССИЙСКИХ И ИНОСТРАННЫХ ГРАЖДАН, ЛИЦ БЕЗ ГРАЖДАНСТВА, ОБЪЕДИНЕНИЙ ГРАЖДАН, В ТОМ ЧИСЛЕ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ, В ДЕПАРТАМЕНТЕ РЕГИОНАЛЬНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ

Список изменяющих документов
(в ред. приказов департамента региональной безопасности Костромской области
от 09.01.2025 N 271, от 10.02.2025 N 45)

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с Федеральными законами от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", от 9 февраля 2009 года N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления", распоряжением администрации Костромской области от 21 мая 2018 года N 90-ра "Об утверждении инструкции по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации Костромской области" и иным законодательством Российской Федерации.

2. Инструкцией устанавливается единый порядок приема, регистрации, рассмотрения и хранения поступивших в департамент региональной безопасности Костромской области (далее - департамент) от российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - автор/заявитель), текстов в письменной форме, форме электронного документа на Портале государственных органов Костромской области, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее также - Единый портал), официального сайта департамента в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, обеспечивающего идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"), и в устной форме, содержащих предложения, заявления, жалобы (далее - обращение), запросов информации о деятельности департамента (далее - запрос), а также текстов, не имеющих смысла, либо направленных для ознакомления, либо содержащих поздравление,

соболезнование, либо положительную оценку деятельности, либо просьбу, не основанную на законе, и не соответствующих требованиям, предъявляемым Федеральным [законом](#) от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" к обращениям и Федеральным [законом](#) от 9 февраля 2009 года N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" к запросам (далее - "не обращение"), а также контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений и запросов, анализа состояния работы с обращениями и запросами, организации и осуществления личного приема граждан в департаменте.
(в ред. [приказа](#) департамента региональной безопасности Костромской области от 10.02.2025 N 45)

3. Департамент обеспечивает рассмотрение обращений и запросов по вопросам, отнесенным к его компетенции, в соответствии с [Конституцией](#) Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, указами Президента Российской Федерации, постановлениями Правительства Российской Федерации, [Уставом](#) Костромской области, законами Костромской области, иными правовыми актами Костромской области, а также настоящей Инструкцией.

4. Обращения и запросы рассматриваются директором департамента, заместителями директора департамента, руководителями структурных подразделений департамента и иными государственными гражданскими служащими департамента, в компетенцию которых входит решение вопросов, содержащихся в обращениях и запросах.

5. Организацию учета, систематизации, рассмотрения и обобщения обращений и запросов, личного приема заявителей в департаменте, ведение делопроизводства по обращениям и запросам и обеспечение контроля за исполнением требований настоящей Инструкции осуществляет специалист, ответственный за делопроизводство в департаменте (далее - специалист).

6. Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений и запросов распространяется на все обращения, поступившие в департамент, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, предусматривающими специальный порядок рассмотрения.

Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений и запросов распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

В соответствии с настоящей Инструкцией рассматриваются обращения, направленные в департамент средствами массовой информации.

7. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в департамент с критикой его деятельности либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

8. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя и других лиц, к частной жизни которых относятся эти сведения, без их согласия.

Не является разглашением сведений направление обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

9. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

Глава 2. УЧЕТ, СИСТЕМАТИЗАЦИЯ И ОБОБЩЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ И ЗАПРОСОВ АВТОРОВ НА ЭТАПЕ ИХ ПРИЕМА

10. Обращение и запрос в департамент могут быть направлены в письменной форме по почте, посредством факсимильной связи, в форме электронного документа - по телеграфу, по информационным системам общего пользования и системам межведомственного электронного документооборота, с использованием Единого портала, официального сайта департамента в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, фельдъегерской почтой, а также в устной форме в ходе личного приема заявителя. Запрос может быть направлен в устной форме по телефону сетевого справочного телефонного узла департамента (далее - ССТУ). Обращение и запрос могут быть доставлены в департамент непосредственно заявителем либо его представителем.

(в ред. [приказа](#) департамента региональной безопасности Костромской области от 10.02.2025 N 45)

11. Обращения и запросы от участников специальной военной операции и членов их семей рассматриваются в приоритетном порядке. Особенности рассмотрения обращений и запросов от участников специальной военной операции и членов их семей устанавливаются [главой 10](#) настоящей Инструкции.

(в ред. [приказа](#) департамента региональной безопасности Костромской области от 09.01.2025 N 271)

12. От имени заявителя с обращением может обратиться его представитель - лицо, полномочия которого подтверждены доверенностью, оформленной в установленном законом порядке, а также законный представитель.

При личном обращении заявитель (представитель заявителя) предъявляет документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации.

13. Прием и первоначальная обработка текстов в письменной форме, поступивших в департамент, осуществляется специалистом.

При приеме текста в письменной форме:

1) проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращаются на почту не вскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

2) вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагаются конверты. Конверты с пометкой "лично" передаются по назначению.

Тексты в письменной форме с пометкой "лично" передаются специалистом по назначению.

В случае если текст в письменной форме, поступивший с пометкой "лично", не является письмом личного характера, получатель передает его для регистрации Специалисту;

3) прикладываются перед письмом поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие документы);

4) в случае отсутствия текста в письме составляется справка следующего содержания: "Текст в письменной форме в адрес департамента региональной безопасности Костромской области отсутствует" с датой и личной подписью. Справка прилагается к поступившим документам;

5) на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма, составляется акт в двух экземплярах. Один экземпляр акта хранится в соответствующем деле, второй экземпляр приобщается к поступившим письмам, которые заносятся специалистом в единую базу данных обращений граждан Костромской области системы электронного документооборота (далее - СЭД).

14. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте работа с почтовым отправлением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения директором департамента либо уполномоченным лицом.

15. При приеме текста в письменной форме в ходе личного приема, по просьбе заявителя или его представителя специалистом выдается [расписка](#) о приеме текста в письменной форме согласно приложению N 1 к настоящей Инструкции с указанием даты, количества принятых листов и номера телефона для справок. Отметки на копиях или вторых экземплярах принятых документов не делаются.

16. Тексты в письменной форме, содержащие обращения, запросы и "не обращения", поступившие в приемную директора департамента, принимаются, учитываются в журнале регистрации обращений граждан, а затем передаются специалисту.

17. Тексты в форме электронного документа, содержащие обращения, запросы и "не обращения", поступившие должностным лицам департамента и в структурные подразделения департамента, перенаправляются ими на официальный адрес электронной почты специалиста.

18. Прием сообщений в устной форме по телефону в приемной департамента осуществляет специалист, который выясняет у заявителя и вносит в журнал регистрации сообщений:

- 1) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;
- 2) почтовый адрес;
- 3) номер телефона (при наличии);
- 4) суть сообщения.

Специалист распечатывает сообщения на бумажном носителе и направляет их директору

департамента либо уполномоченному лицу для получения резолюции, после наложения резолюции передаются в структурные подразделения, в компетенцию которых входит решение вопроса, содержащегося в обращении.

19. Прием устных сообщений и запросов в устной форме по телефону ССТУ департамента осуществляет специалист.

Глава 3. УЧЕТ, СИСТЕМАТИЗАЦИЯ И ОБОБЩЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ И ЗАПРОСОВ НА ЭТАПЕ ИХ РЕГИСТРАЦИИ И РАССМОТРЕНИЯ

20. Тексты в письменной форме, в форме электронного документа, содержащие обращения, запросы и "не обращения", подлежат регистрации в единой базе данных обращений граждан Костромской области СЭД, а также в книге учета входящей корреспонденции в течение трех дней со дня их поступления.

В случае поступления в департамент текстов в письменной форме или в форме электронного документа, содержащих обращения, запросы и "не обращения", в выходные или праздничные дни, их регистрация производится в течение трех рабочих дней, следующих за выходными и праздничными днями.

Запросы в устной форме подлежат регистрации в день их поступления с указанием даты и времени поступления.

21. Получение и обработка обращений, поступивших через Единый портал, а также направление ответов на такие обращения осуществляется в соответствии с [Постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2023 года N 2334 "Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения".

22. При регистрации текстов в письменной форме и в форме электронного документа, запросов в устной форме, сообщений в устной форме, "не обращений" в электронную карточку СЭД вносятся:

1) дата регистрации;

2) фамилия(и), имя (имена), отчество(а) автора(ов) (последнее - при наличии);

3) почтовый(ые) адрес(а) автора(ов) и (или) адрес электронной почты, либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале. При регистрации текстов в письменной форме обеспечивается автоматизированная проверка адресной части почтового адреса для направления ответа или уведомления с использованием базы данных ФГУП "Почта России" - ФИАС;

-
- 4) форма поступления (в письменной форме, в форме электронного документа, в устной форме);
- 5) признак "много пишущий автор";
- 6) канал поступления (почта, информационно-телекоммуникационная сеть Интернет, личный прием, каналы электронного обмена - VipNet или межведомственного электронного документооборота - МЭДО, факс, телеграф, телефон, "Личный кабинет", средства массовой информации);
- 7) страна отправления;
- 8) источник поступления;
- 9) сведения об адресате (орган, руководитель органа, заместитель руководителя органа либо иные адресаты);
- 10) количество листов либо формат и объем электронного файла;
- 11) наличие приложений либо вложений (описание приложения, количество листов либо формат и объем электронного файла);
- 12) регистрационный номер, который состоит из префикса, обозначающего источник поступления обращения, классификационного номера департамента и порядкового номера зарегистрированного текста автора в письменной форме, в форме электронного документа, сообщения или запроса в устной форме.

По видам и источникам поступления текстов авторов устанавливаются следующие префиксы:

АП - Администрация Президента Российской Федерации,

А - Акция,

З - Запрос, поступивший из Администрации Президента Российской Федерации,

ЗИ - Запрос информации о деятельности исполнительного органа, органа местного самоуправления,

ЛП - Личный прием,

ПП - Обращение в ходе личного и мобильного приема по поручению Президента Российской Федерации,

ЭП - Обращения в форме электронного документа (электронная приемная),

УС - Сообщение в устной форме,

Без префикса - Обращение в письменной форме.

23. Поступившие в департамент тексты в письменной форме подлежат сканированию с созданием электронного образа документа и прикреплению к электронной карточке СЭД.

24. Специалист проставляет учетный штамп (штрих-код) с указанием даты регистрации текста автора и регистрационного номера документа и осуществляет систематизацию и обобщение текстов авторов на этапе их прочтения и разделение на:

1) обращения, подлежащие рассмотрению в порядке, установленном Федеральным [законом](#) от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

2) обращения, которые в соответствии с [частью второй статьи 1](#) Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами;

3) запросы, подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным [законом](#) от 9 февраля 2009 года N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления";

4) запросы, подлежащие рассмотрению в соответствии с порядком, установленным Федеральным [законом](#) от 9 февраля 2009 года N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления", с учетом особенностей, предусмотренных иными федеральными конституционными законами, федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами Российской Федерации;

5) обращения иностранных граждан и лиц без гражданства, которые в соответствии с [частью третьей статьи 1](#) Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" подлежат рассмотрению в порядке, установленном международными договорами Российской Федерации или федеральными законами;

6) "не обращения";

7) открытые письма;

8) сообщения в устной форме.

25. На обращениях и запросах, подлежащих рассмотрению по компетенции должностными лицами департамента, повторных, многократных обращениях и обращениях, имеющих общественное значение, которые берутся на контроль в администрации Костромской области, проставляется штамп "КОНТРОЛЬ".

26. Систематизация и обобщение обращений авторов обеспечивается определением и внесением в электронную карточку СЭД на основе анализа содержания обращения:

1) кратности поступления обращения (первичное, повторное, неоднократное).

Повторным обращением является второе обращение одного(их) и того(их) же автора(ов) в

департамент, к одному и тому же должностному или уполномоченному лицу департамента по одному и тому же вопросу.

Неоднократное обращение - второе и более обращение одного(их) и того(ех) же автора(ов) в департамент, к одному и тому же должностному или уполномоченному лицу департамента по одному и тому же вопросу (подвопросу);

2) признака вторичности обращения.

Вторичное обращение - обращение, содержащее вопрос, решение которого не входит в компетенцию департамента, должностного лица департамента, в адрес или на имя которого данное обращение поступило, но содержащее информацию автора(ов) о рассмотрении данного вопроса ранее иным органом, государственным или муниципальным учреждением или иной организацией, осуществляющим(ей) публично значимые функции, или должностным лицом, в компетенцию которого(ой) входит решение содержащегося в обращении вопроса;

3) социального положения автора(ов) (при наличии);

4) гражданства автора(ов) (при наличии);

5) вопроса, содержащегося в обращении (запросе), либо подвопросов, если вопрос их объединяет, в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений;

6) цифрового кода вопроса, содержащегося в обращении (запросе), либо четырехзначного цифрового кода подвопросов, если вопрос их объединяет, в соответствии с тематическим классификатором обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, согласно [приложению N 2](#) к Инструкции по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации Костромской области, утвержденной распоряжением администрации Костромской области от 21.05.2018 N 90-ра (Инструкции по работе с обращениями администрации Костромской области);

7) вида каждого вопроса:

предложение;

заявление;

жалоба;

"не обращение";

8) типа соответствующего вида каждого вопроса в соответствии с [приложением N 3](#) к Инструкции по работе с обращениями администрации Костромской области;

9) по каждому вопросу предмета ведения (уровня компетенции):

предмет ведения Российской Федерации;

предмет совместного ведения Российской Федерации и субъектов Российской Федерации;

предмет ведения субъектов Российской Федерации (вне пределов ведения Российской Федерации и полномочий Российской Федерации по предметам совместного ведения Российской Федерации и субъектов Российской Федерации);

вопрос местного значения;

органа(ов) или государственного(ых) или муниципального(ых) учреждения(й), осуществляющего(их) публично значимые функции, в компетенцию которого(ых) входит решение поставленного в обращении вопроса:

государственного(ых) органа(ов) Российской Федерации;

государственного(ых) органа(ов) субъектов Российской Федерации;

органа(ов) местного самоуправления;

государственного(ых) или муниципального(ых) учреждения(й), осуществляющего(их) общественно значимые функции;

10) решения, принятого по обращению;

11) выявление "не обращений" (далее - НО) с внесением в электронную карточку:

вопросов в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений;

типов вопросов:

"оценка деятельности" (НО1);

"поздравление" (НО2);

"приглашение" (НО3);

"соболезнование" (НО4);

"текст, не имеющий смысла" (НО5);

"материалы на ознакомление" (НО6);

"просьба, не основанная на законе" (НО7);

12) выявление обращений, для которых [статьей 11](#) Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" предусмотрен отдельный порядок рассмотрения.

Глава 4. НАПРАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ И ЗАПРОСОВ НА РАССМОТРЕНИЕ

ПО СУЩЕСТВУ ПОСТАВЛЕННЫХ В НИХ ВОПРОСОВ

27. По результатам рассмотрения обращения руководителями структурных подразделений департамента принимается одно из следующих решений:

1) принять обращение к рассмотрению:

с направлением ответа автору обращения;

с направлением уведомления автору о принятии обращения к рассмотрению с продлением срока его рассмотрения и направлении в соответствующий орган запроса документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения;

2) направить:

в течение семи дней со дня регистрации обращение на рассмотрение в орган, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, с уведомлением об этом автора;

в течение семи дней со дня регистрации первичное обращение на рассмотрение в орган, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, запросив документы и материалы о результатах рассмотрения обращения автора, с уведомлением об этом автора;

в течение пяти дней со дня регистрации обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа субъекта Российской Федерации) с уведомлением об этом автора;

3) принять меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов автора, направив в надзорный или контрольный орган:

запрос документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения автора;

копию обращения в надзорный или контрольный орган.

28. По результатам рассмотрения обращений, для которых установлен отдельный порядок рассмотрения, принимаются следующие решения:

если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (далее - анонимное обращение), в соответствии с [частью 1 статьи 11](#) Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" ответ автору обращения не дается и обращение списывается в дело;

анонимное обращение, содержащее сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, направляется в соответствии с [частью 1 статьи 11](#) Федерального закона от 2 мая

2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

на обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации обращения направляется ответ автору о возвращении ему обращения с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения в соответствии с [частью 2 статьи 11](#) Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

на обращение с вопросом, ответ на который не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, направляется ответ автору ответа о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений в соответствии с [частью 6 статьи 11](#) Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

на обращение, содержащее вопрос, на который автору неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, автору дается ответ о безосновательности очередного обращения и прекращении с ним переписки в соответствии с [частью 5 статьи 11](#) Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

по обращению автора, с которым была прекращена переписка, обращение списывается в дело с направлением уведомления автору о ранее принятом решении о прекращении переписки по поставленному в обращении вопросу с указанием регистрационного номера и даты ответа о прекращении переписки в соответствии с [частью 5 статьи 11](#) Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

на обращение, не поддающееся прочтению, если фамилия и почтовый адрес автора обращения поддаются прочтению, направляется ответ автору о невозможности прочтения обращения в соответствии с [частью 4 статьи 11](#) Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

обращение, не поддающееся прочтению, если одновременно фамилия и почтовый адрес автора обращения не поддаются прочтению, списывается в дело без направления ответа автору в соответствии с [частью 4 статьи 11](#) Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

по обращениям, в которых текст обращения в письменной форме не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, в соответствии с [частью 4.1 статьи 11](#) Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

по обращениям противоправного характера принимается одно из следующих решений:

об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов и направление автору ответа о недопустимости злоупотребления правом в соответствии с [частью 3 статьи 11](#) Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

о рассмотрении обращения с направлением автору ответа по существу поставленных в нем вопросов с информацией о недопустимости злоупотребления правом в соответствии с [пунктом 4 части 1 статьи 10](#) Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" с учетом [части 3 статьи 11](#) Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

о направлении обращения на рассмотрение с уведомлением автора об этом и с информацией о недопустимости злоупотребления правом в соответствии с [частью 3 статьи 8](#) Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" с учетом [части 3 статьи 11](#) Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

дополнительно о направлении обращения:

в органы прокуратуры для рассмотрения вопроса о возбуждении дела об административном правонарушении по обращению, содержащему оскорбления, непристойную лексику и фразеологию, оскорбляющую общественную мораль и нарушающую нормы общественных приличий, с сообщением об этом автору;

в органы внутренних дел для организации проверки в рамках уголовно-процессуального законодательства по факту угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица либо членов его семьи.

29. При принятии решения о направлении обращения на рассмотрение в орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленного в обращении вопроса, с уведомлением автора обращения, а также о направлении уведомлений в порядке, указанном в [пункте 28](#) настоящей Инструкции, сопроводительные письма и уведомления авторам обращений готовятся с использованием СЭД на бланках департамента.

Копии сопроводительных писем и уведомлений в виде электронных образов документов вносятся в базу данных СЭД.

30. По результатам рассмотрения запросов принимается одно из следующих решений:

1) принять запрос к рассмотрению в департаменте;

2) принять запрос к рассмотрению в департаменте с направлением в течение семи дней со дня его регистрации уведомления пользователю информации о принятии запроса к рассмотрению и отсрочке ответа на запрос с указанием ее причины и срока предоставления запрашиваемой информации. При этом срок ответа на запрос не может превышать пятнадцать дней сверх установленного Федеральным [законом](#) от 9 февраля 2009 года N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" срока;

3) направить запрос в орган(ы), к полномочиям которого(ых) отнесено предоставление запрашиваемой информации, с сообщением об этом пользователю информацией;

4) сообщить направившему запрос пользователю информацией об отсутствии у департамента запрашиваемой информации;

5) сообщить направившему запрос пользователю информацией об отказе в предоставлении информации.

31. Информация о деятельности департамента не предоставляется в случае, если:

1) содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию о деятельности департамента;

2) в запросе не указан почтовый адрес, адрес электронной почты или номер факса для направления ответа на запрос либо номер телефона, по которому можно связаться с направившим запрос пользователем информацией;

3) запрашиваемая информация не относится к деятельности департамента, которому поступил запрос;

4) запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

5) запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;

6) в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых департаментом либо его подведомственными организациями, или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией.

32. О поступивших обращениях и устных сообщениях по вопросам, затрагивающим права и интересы значительного числа жителей Костромской области, специалист незамедлительно информирует директора департамента для доклада губернатору Костромской области.

33. Обращение, по которому имеется поручение Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации или его заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, запрос сенатора Российской Федерации, запрос депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, запрос депутата Костромской областной Думы, коллективные обращения, по вопросам, затрагивающим права и законные интересы значительного числа жителей Костромской области, направляются на рассмотрение директору департамента.

34. Обращения, взятые на контроль иными федеральными органами государственной власти, главным федеральным инспектором (федеральным инспектором) аппарата Полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном Федеральном округе, направляются для рассмотрения должностным лицам департамента, в органы и иные организации в соответствии с их компетенцией. О направлении такого обращения в органы и иные организации для рассмотрения по компетенции информируются соответственно федеральный орган

государственной власти, главный федеральный инспектор (федеральный инспектор) аппарата Полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном Федеральном округе, взявший обращение на контроль.

35. Обращение с просьбой о личном приеме директора департамента заместителями директора департамента рассматривается как обычное обращение. Специалистом автору обращения направляется разъяснение порядка личного приема.

36. Обращения, содержащие аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей и видеозаписей, иных информационных файлов, рассматриваются при наличии изложения сути заявления, жалобы в письменном виде или в форме электронного документа.

37. Не допускается направление обращений на рассмотрение в органы и организации, решения или действия (бездействие) которых обжалуется.

В случае если направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, невозможно, Специалистом жалоба возвращается автору обращения с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в судебном порядке.

Глава 5. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ И ЗАПРОСОВ ПО СУЩЕСТВУ ПОСТАВЛЕННЫХ В НИХ ВОПРОСОВ ДОЛЖНОСТНЫМИ ЛИЦАМИ И РУКОВОДИТЕЛЯМИ СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ ДЕПАРТАМЕНТА

38. Для рассмотрения обращений и запросов по существу поставленных в них вопросов обращения и запросы направляются должностным лицам департамента, руководителям структурных подразделений департамента в соответствии с распределением обязанностей должностных лиц департамента и положениями о структурных подразделениях департамента, утвержденных приказами директора департамента.

39. Специалист готовит поручение, включающее в себя:

наименование структурного подразделения департамента или фамилию и инициалы исполнителей, которым дается поручение;

кратко сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения;

подпись руководителя с расшифровкой и датой;

ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения.

Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

40. В тексте поручения могут быть даны указания:

"весьма срочно" ("незамедлительно"), "срочно" или "оперативно", которые предусматривают соответственно 1-дневный, 5-дневный или 10-дневный сроки исполнения поручения, считая от даты его подписания.

41. Запрос подлежит рассмотрению в 30-дневный срок со дня его регистрации, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации. В случае если предоставление запрашиваемой информации невозможно в указанный срок, в течение 7 дней со дня регистрации запроса пользователь информацией уведомляется об отсрочке ответа на запрос с указанием ее причины и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 дней сверх установленного Федеральным **законом** от 9 февраля 2009 года N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" срока для ответа на запрос.

42. Исполнение запроса Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций о рассмотрении обращений осуществляется в 10-дневный срок со дня регистрации запроса в администрации Костромской области.

43. Парламентский запрос рассматривается в срок до 15 дней со дня регистрации или в иной установленный соответствующей палатой Федерального Собрания Российской Федерации срок.

44. Запрос сенатора Российской Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации (депутатский запрос) рассматривается не позднее 30 дней со дня его регистрации или в иной согласованный с инициатором запроса срок.

45. Запрос депутата Костромской областной Думы рассматривается не позднее пятнадцати дней со дня его регистрации или в иной согласованный с инициатором запроса срок.

46. Обращение сенатора Российской Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутата Костромской областной Думы с просьбой о рассмотрении обращения гражданина рассматривается не позднее 30 дней со дня регистрации обращения.

47. Согласно **статье 34** Федерального конституционного закона от 26 февраля 1997 года N 1-ФКЗ "Об Уполномоченном по правам человека в Российской Федерации" запрошенные Уполномоченным по правам человека в Российской Федерации материалы, документы и иная информация направляются ему не позднее 15 дней со дня регистрации запроса, если в запросе не установлен иной срок.

48. Согласно **части 3 статьи 24** Федерального закона от 4 апреля 2005 года N 32-ФЗ "Об Общественной палате Российской Федерации" ответ на запрос Общественной палаты Российской Федерации направляется не позднее 30 дней со дня его получения, а в исключительных случаях, определяемых Общественной палатой Российской Федерации, - не позднее 14 дней.

49. После подписания поручения специалист вносит его в базу данных СЭД.

50. Документы для рассмотрения обращений и запросов по существу поставленных в них вопросов направляются исполнителям в форме электронного документа через СЭД.

51. В случае если обращение или запрос направлены для рассмотрения должностному лицу департамента не по компетенции, обращение (запрос) возвращается специалисту в двухдневный срок с указанием должностного лица, структурного подразделения, к компетенции которых отнесены вопросы, обозначенные в обращении (запросе).

52. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю (для контрольных поручений и в федеральные органы - соответствующего ответа) осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым (далее - ответственный исполнитель).

Соисполнители не позднее 7 дней до истечения срока исполнения поручения по обращению обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

53. Исполнители:

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных физических и юридических лиц;

в необходимых случаях привлекают к рассмотрению обращения переводчиков и экспертов;

принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

вправе уточнять содержание запроса в целях предоставления пользователю информацией необходимой информации о деятельности департамента;

дают ответ по существу поставленных в обращении (запросе) вопросов.

54. При рассмотрении обращения (запроса) за подписью нескольких авторов ответ на обращение (запрос) направляется каждому из них или одному из них (как правило, первому по расположению подписи) с предложением довести его содержание до сведения остальных авторов.

55. Если при рассмотрении запроса установлено, что запрашиваемая информация опубликована в средствах массовой информации либо размещена в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, в ответе на запрос департамент может ограничиться указанием названия, даты выхода и номера средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронного адреса официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация.

56. В случае если запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа, в ответе на запрос указываются вид, наименование, номер и дата принятия акта, в соответствии с которым доступ к этой информации ограничен. В случае если часть запрашиваемой информации относится к информации ограниченного доступа, а остальная информация является общедоступной, пользователю информации предоставляется запрашиваемая информация, за исключением информации ограниченного доступа.

57. "Не обращения", то есть тексты в письменной форме и в форме электронного документа, не содержащие заявлений, жалоб и предложений, на рассмотрение должностным лицам департамента, в органы и организации не направляются. Ответы на "не обращения" даются должностными лицами департамента, а сами "не обращения" списываются в дело.

Глава 6. ПОДГОТОВКА И НАПРАВЛЕНИЕ ОТВЕТОВ ЗАЯВИТЕЛЯМ НА ОБРАЩЕНИЯ И ЗАПРОСЫ

58. Исполнитель при подготовке проекта ответа:

1) последовательно, кратко и исчерпывающе излагает ответы на все поставленные вопросы в обращении, раскрывает установленные обстоятельства по всем доводам заявителя, указанным в обращении;

2) указывает, какие меры приняты к виновным лицам для защиты и восстановления нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей при подтверждении фактов, изложенных в обращении;

3) указывает, по каким причинам, со ссылкой на конкретные нормы права, вопрос, содержащийся в обращении, не может быть удовлетворен;

4) разъясняет порядок реализации прав, свобод и законных интересов заявителя со ссылкой на конкретные нормы права;

5) представляет информацию о полученных сведениях в случае, если рассмотрение обращения производилось с выездом на место.

59. Ответы подписываются директором департамента либо уполномоченным лицом.

60. Ответ на обращение и запрос оформляется на бланке департамента.

61. После подготовки исполнителем проект согласовывается с заместителем директора департамента и руководителями структурных подразделений департамента, курирующими соответствующую сферу деятельности.

После подписания директором департамента документ направляется специалисту.

62. Специалист осуществляет:

1) проверку проекта ответа на соблюдение сроков:

рассмотрения обращения;

представления документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения по запросам;

2) проверку ответа на наличие необходимых реквизитов:

бланка государственного органа или должностного лица;

даты и исходящего номера;

ссылки на дату и номер контрольного обращения;

3) проверку наличия документов и материалов, прилагаемых к обращению (запросу);

4) анализ содержания ответа на обращение (запрос) и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов:

на освещение всех вопросов, поставленных в обращении;

на раскрытие всех установленных обстоятельств;

на отражение всех доводов автора(ов);

5) проверку наличия ссылок на конкретные нормы права.

63. Исполнитель в случае возврата проекта ответа в зависимости от оснований возврата:

1) устраняет выявленные нарушения;

2) проводит повторное (дополнительное) рассмотрение по существу. При этом готовит для подписания директору уведомление заявителю о продлении срока рассмотрения обращения.

64. После подписания ответа, специалист вносит в СЭД отчет о результатах рассмотрения обращения с формированием электронного образа документа и направляет ответ автору обращения, в том числе с использованием Единого портала.

65. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты либо адресу (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, указанным в обращении, поступившем в департамент в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в департамент в письменной форме.

66. Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, если не установлен сокращенный срок рассмотрения в соответствии с [пунктом 40](#) настоящей Инструкции.

67. Если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем рассмотрения обращения считается следующий за ним рабочий день.

68. На поступившее в департамент обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в том числе на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в интересах неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований [части 2 статьи 6](#) Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте департамента. При этом гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта департамента, на

котором размещен ответ по вопросу, поставленному в обращении.

69. Заявитель либо его представитель - лицо, полномочия которого подтверждены доверенностью, оформленной в установленном законом порядке, а также законный представитель, по письменному заявлению имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если эти материалы непосредственно затрагивают его права и свободы, и в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, а также снимать копии с названных документов и материалов с использованием собственных технических средств.

Глава 7. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА И РАБОТЫ С УСТНЫМИ ЗАПРОСАМИ

70. Личный прием граждан и представителей организаций в департаменте (далее - личный прием) проводят директор департамента и заместители директора департамента.

71. Должностные лица департамента проводят личный прием участников специальной военной операции и членов их семей в приоритетном порядке.

72. Личный прием осуществляется в соответствии с графиком личного приема, утвержденного директором департамента.

73. Информация о режиме работы, адресе приемной директора департамента размещается на информационных стендах и официальном сайте департамента в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

74. Подготовку документов и материалов к проведению личного приема осуществляет специалист.

75. Специалист осуществляет:

прием обращений в письменной форме от всех заявителей, пришедших в департамент;

учет, регистрацию в течение 3 дней с момента их поступления и рассмотрение обращений в письменной форме в порядке, установленном Федеральным [законом](#) от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

прием письменных запросов информации от всех заявителей, пришедших в департамент, в том числе в ходе личного приема;

учет, регистрацию в течение 3 дней со дня их рассмотрения данных письменных запросов информации в порядке, установленном Федеральным [законом](#) от 9 февраля 2009 года N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления";

регистрацию в день их поступления и рассмотрение устных запросов информации, поступивших в ходе личного приема от всех заявителей, пришедших в департамент;

занесение в [карточки](#) личного приема, составленные по форме согласно приложению N 2 к настоящей Инструкции, содержания устных обращений заявителя в день их поступления.

76. Заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и кратко излагает суть обращения.

77. Заявителю может быть отказано в личном приеме в случае если:

1) у заявителя отсутствуют документы, удостоверяющие его личность;

2) заявитель имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения, или находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии (до устранения указанной причины).

78. Заявитель сообщает специалисту:

при устном запросе информации: почтовый адрес для ответа, номер телефона и (или) факса либо адрес электронной почты, либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале для направления ответа на запрос или уточнения содержания запроса, а также фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии) заявителя и (или) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), наименование объединения граждан, в том числе юридического лица, представителем которого он является, суть запрашиваемой информации, касающейся деятельности соответствующего государственного органа или органа местного самоуправления;

при устном обращении: почтовый адрес для ответа, а также фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии) заявителя и (или) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), наименование объединения граждан, в том числе юридического лица, представителем которого он является, суть обращения.

79. В карточку личного приема вносятся следующие данные:

фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя и (или) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), наименование объединения граждан, в том числе юридического лица, представителем которого он является, отмечается наличие документа, удостоверяющего личность, почтовый адрес для направления ответа;

по желанию заявителя год рождения, социальное положение или организационно-правовая форма юридического лица, льготный состав или основные виды деятельности юридического лица, суть обращения.

80. При регистрации устного обращения и (или) запроса информации устанавливается повторность или неоднократность запросов информации и (или) обращений заявителя.

В случае выявления повторности или неоднократности поступления от заявителя запросов информации и (или) обращений подбираются все материалы и документы по предшествующим запросам информации и (или) обращениям данного заявителя.

81. Специалист:

представляется;

знакомится с документом, удостоверяющим личность заявителя, в соответствии с [частью 2 статьи 13](#) Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" путем сверки данных с карточкой личного приема;

при необходимости вносит в карточку личного приема недостающие данные;

информирует заявителя о ведении видеопотоколирования личного приема (при наличии).

При несогласии заявителя с ведением видеопотоколирования в ходе его личного приема специалист сопровождает заявителя в иной кабинет, в котором система видеопотоколирования отсутствует;

уточняет у заявителя информацию, обращался ли он в какой-либо орган для решения поставленного в устном обращении вопроса, и в каком порядке он обращался;

знакомится с представленными заявителем документами и материалами;

отражает в карточке личного приема одно из следующих решений, принятых должностными лицами, осуществлявшими личный прием:

обеспечить заявителю, пришедшему в первый раз на личный прием, получение ответа по существу поставленного в устном обращении вопроса от уполномоченного лица органа, в компетенцию которого входит решение поставленного в устном обращении вопроса, с применением специального программного обеспечения по проведению личного приема и приема в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи;

осуществить запрос документов и материалов, необходимых для рассмотрения вопроса, содержащегося в устном обращении, в конкретном органе, в компетенцию которого входит решение поставленного автором в устном обращении вопроса;

организовать проверку фактов и обстоятельств, изложенных заявителем в устном обращении, запросив документы и материалы, необходимые для рассмотрения устного обращения, в других государственных органах, органах местного самоуправления или у иных должностных лиц, уведомив заявителя о продлении срока рассмотрения устного обращения, но не более чем на 30 дней, направив письменный ответ заявителю по существу поставленного(ых) в устном обращении вопроса(ов) в течение 30 дней со дня проведения личного приема заявителя;

дать с согласия заявителя устный ответ заявителю в ходе личного приема на устное обращение заявителя в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки;

в случае если в устном обращении заявителя в ходе личного приема содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию департамента, заявителю дается разъяснение, в какой государственный орган или орган местного самоуправления и в каком порядке ему следует обратиться;

отказать заявителю в дальнейшем рассмотрении устного обращения в ходе личного приема,

если заявителю ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, и он не приводит новых доводов, имеющих существенное значение для рассмотрения устного обращения.

82. Обращение в письменной форме, письменный (устный) запрос, принятые должностными лицами в ходе осуществления личного приема, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

Глава 8. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ СЕТЕВОГО СПРАВОЧНОГО ТЕЛЕФОННОГО УЗЛА АДМИНИСТРАЦИИ КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ

83. ССТУ создан для обеспечения заявителям доступа к устной информации о деятельности департамента.

Работу ССТУ обеспечивает специалист, назначенный приказом директора департамента.

84. Поступившие в департамент сообщения в устной форме по телефону ССТУ подлежат систематизации на:

запросы в устной форме в соответствии с Федеральным [законом](#) от 9 февраля 2009 года N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления";

сообщения в устной форме.

85. Запросы и сообщения в устной форме подлежат регистрации в порядке, установленном [главой 3](#) настоящей Инструкции, через программный комплекс WebAgent, интегрированный с СЭД.

86. Специалист вправе:

1) уточнять запрашиваемую информацию в целях предоставления заявителю более полной информации;

2) запрашивать у заявителя:

его фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

его номер телефона и (или) факса;

наименование государственного органа, органа местного самоуправления либо фамилию или должность лица, которое, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его устного запроса или сообщения в устной форме;

3) принимать решение:

о предоставлении информации, предусмотренной [пунктом 87](#) настоящей Инструкции;

отказывать в предоставлении информации в случаях, предусмотренных [пунктом 88](#) настоящей Инструкции;

о рассмотрении сообщения заявителя в устной форме в порядке, предусмотренном [пунктами 89, 90](#) настоящей Инструкции.

87. По запросу в устной форме заявителя предоставляется информация:

- 1) о почтовых адресах и режиме работы департамента и приемной департамента;
- 2) о порядке проведения личного приема заявителей в приемной департамента;
- 3) об утвержденной дате и времени личного приема заявителей конкретным должностным или уполномоченным лицом в приемной департамента;
- 4) о порядке и сроках рассмотрения обращений и запросов заявителей;
- 5) о фамилии, имени и отчестве должностного лица, к полномочиям которого отнесены организация личного приема заявителей и обеспечение рассмотрения обращений в департаменте;
- 6) о регистрационном номере поступившего обращения или запроса заявителя и о том, в какой соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или какому должностному лицу оно направлено на рассмотрение;
- 7) о порядке обжалования действий (бездействия) должностных и уполномоченных лиц;
- 8) о почтовых адресах и справочных телефонах структурных подразделений департамента, исполнительных органов государственной власти Костромской области и органов местного самоуправления муниципальных образований Костромской области, обеспечивающих рассмотрение обращений и запросов заявителей;
- 9) иная информация, не требующая осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению или анализу.

88. Информация не предоставляется в случае, если:

- 1) содержание запроса в устной форме не позволяет установить суть запрашиваемой информации;
 - 2) при запросе в устной форме:
 - не сообщается фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;
 - не сообщается номер телефона и (или) факса, по которому можно связаться с заявителем;
 - не сообщается наименование государственного органа либо фамилия или должность лица, которое, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его запроса в устной форме;
 - высказываются нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
 - 3) запрашиваемая информация:
-

относится к информации ограниченного доступа;

ранее представлялась заявителю;

не относится к деятельности департамента;

требует правовой оценки актов, принятых губернатором Костромской области и администрацией Костромской области, анализа деятельности администрации Костромской области, исполнительных органов Костромской области и органов местного самоуправления муниципальных образований Костромской области или проведения иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав заявителя;

опубликована в средствах массовой информации или размещена в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

касается деятельности судов и не представляется в соответствии с Федеральным [законом](#) от 22 декабря 2008 года N 262-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации";

требует осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению или анализу.

89. По результатам рассмотрения сообщения заявителя в устной форме, поступившего по телефону ССТУ, принимается одно из следующих решений:

о переадресации устного сообщения на телефоны сотрудников департамента, исполнительных органов Костромской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Костромской области, иных организаций по компетенции;

об информировании заявителя по телефону с предложением оформить его сообщение в устной форме в виде обращения или запроса;

об информировании заявителя об органе, в компетенции которого находится рассмотрение вопросов устного сообщения заявителя, и порядке направления в этот орган обращения в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, иной информационной системы этого органа либо официального сайта этого органа в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, или письменной форме в целях обеспечения его объективного и всестороннего рассмотрения.

(в ред. [приказа](#) департамента региональной безопасности Костромской области от 10.02.2025 N 45)

90. В случае отсутствия возможности перевода в реальном режиме времени запросов заявителей в устной форме и сообщений заявителей в устной форме в ССТУ исполнительных органов Костромской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Костромской области, в компетенцию которых входит решение поставленных заявителями вопросов, то принимается решение о направлении запроса документов и материалов, необходимых для рассмотрения указанных запросов в устной форме и электронных сообщений в устной форме, в соответствующем исполнительном органе Костромской области, органе местного самоуправления муниципального образования Костромской области.

Глава 9. ОРГАНИЗАЦИЯ КОНТРОЛЯ

91. Общий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений и запросов осуществляет специалист.

92. Текущий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений и запросов, полнотой ответов заявителям в департаменте осуществляют руководители структурных подразделений департамента.

Текущий контроль осуществляется с использованием базы данных СЭД.

93. Контроль за качеством и результатами организации работы с обращениями и запросами осуществляется в виде проверок объективности и полноты принятых мер при рассмотрении обращений и запросов, соблюдения последовательности действий и сроков, установленных действующим законодательством Российской Федерации, соответствия действующему законодательству Российской Федерации работы с обращениями и запросами в структурных подразделениях департамента, выявления причин несвоевременного и некачественного рассмотрения обращений и запросов.

94. Периодичность осуществления проведения проверок устанавливается директором департамента.

95. Для проведения проверки формируется комиссия, состав которой утверждается приказом директора департамента. Результаты работы комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные нарушения и предложения по их устранению.

96. По результатам проверок в случаях выявленных нарушений прав граждан осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

97. Государственные гражданские служащие департамента несут персональную ответственность за соблюдение сроков и последовательности действий, предусмотренных настоящей Инструкцией.

Персональная ответственность государственных гражданских служащих департамента за рассмотрение обращений и запросов устанавливается в их должностных регламентах.

98. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся обращения и запросы временно замещающему его специалисту. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все находящиеся у него на рассмотрении обращения и запросы непосредственному руководителю.

99. Ежеквартально информация о работе с обращениями граждан и запросами в департаменте размещается на официальном сайте - Портале государственных органов Костромской области (официальный сайт департамента).

Глава 10. ОСОБЕННОСТИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И ЗАПРОСОВ

ОТ УЧАСТНИКОВ СПЕЦИАЛЬНОЙ ВОЕННОЙ ОПЕРАЦИИ И ЧЛЕНОВ ИХ СЕМЕЙ

(введена [приказом](#) департамента региональной безопасности
Костромской области от 09.01.2025 N 271)

100. Регистрация обращений и запросов от участников специальной военной операции и членов их семей осуществляется в течение одного рабочего дня со дня поступления обращения.

101. Перенаправление обращений от участников специальной военной операции и членов их семей по компетенции в другие органы осуществляется в течение одного рабочего дня со дня регистрации обращения.

102. Обращения и запросы от участников специальной военной операции и членов их семей рассматриваются в течение 15 дней со дня регистрации.

103. В исключительных случаях директор департамента вправе продлить срок рассмотрения обращения или запроса не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока гражданина, направившего обращение или запрос.

(в ред. [приказа](#) департамента региональной безопасности Костромской области от 10.02.2025 N 45)

104. Директор департамента вправе дать поручения о рассмотрении обращений и запросов от участников специальной военной операции и членов их семей с указанием "весьма срочно", "срочно", "оперативно", которые предусматривают соответственно 1-дневный, 5-дневный, 10-дневный сроки рассмотрения с даты их регистрации.

105. При завершении рассмотрения обращений и запросов от участников специальной военной операции и членов их семей директор департамента направляет на имя заместителя губернатора Костромской области, курирующего работу с обращениями граждан, информацию о решении вопросов, указанных в обращении, по существу.

Глава 11. ОРГАНИЗАЦИЯ АРХИВНОГО ХРАНЕНИЯ ДЕЛ

106. Формирование дел по обращениям и запросам на бумажных носителях в департаменте осуществляется специалистом.

107. Формирование дел по обращениям и запросам осуществляется в соответствии с [перечнем](#) документов, составляющих самостоятельную группу по отдельному обращению (запросу), определенным приложением N 3 к настоящей Инструкции.

108. Контроль за правильностью оформления дел по обращениям и запросам в департаменте осуществляет начальник отдела судебной статистики и архивной деятельности управления по обеспечению деятельности мировых судей департамента.

Приложение N 1

к Инструкции по работе с обращениями
и запросами российских и иностранных
граждан, лиц без гражданства,
объединений граждан, в том числе
юридических лиц, в департаменте
региональной безопасности
Костромской области

ФОРМА

Расписка
о приеме письменного обращения

Дана _____
(Ф.И.О. гражданина, указывается полностью)
в том, что "___" _____ 20__ года его (ее) письменное обращение
поступило в департамент региональной безопасности Костромской области на
_____ листах в _____ экз., с приложением на _____ л. в _____ экз.
Телефон для справок: _____

(Ф.И.О. специалиста, занимаемая должность, подпись)

Приложение N 2
к Инструкции по работе с обращениями
и запросами российских и иностранных
граждан, лиц без гражданства,
объединений граждан, в том числе
юридических лиц, в департаменте
региональной безопасности
Костромской области

ФОРМА

ДЕПАРТАМЕНТ РЕГИОНАЛЬНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ
КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

дд.мм.гг.

N ЛП-

Вид приема: Личный прием граждан

Должностное (уполномоченное) лицо, осуществляющее прием обращения в
устной форме

Сведения о заявителе:
Ф.И.О. заявителя _____

Социальное положение _____
Почтовый адрес для ответа _____
Телефон для связи _____

Содержание устного обращения по единому классификатору обращений граждан
(код классификатора, раздел-тема-тематика-вопрос-подвопрос)

Краткое содержание устного обращения (аннотация)

Приложение на _____ л. в _____ экз.

РЕШЕНИЕ, ПРИНЯТОЕ ПО УСТНОМУ ОБРАЩЕНИЮ

Подпись должностного (уполномоченного) лица _____

Приложение N 3
к Инструкции по работе с обращениями
и запросами российских и иностранных
граждан, лиц без гражданства,
объединений граждан, в том числе
юридических лиц, в департаменте
региональной безопасности
Костромской области

ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ, СОСТАВЛЯЮЩИХ САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ ГРУППУ ПО ОТДЕЛЬНОМУ ОБРАЩЕНИЮ

1. Обложка дела.
2. Обращение (запрос) с приложением к нему документов в оригинале при наличии. При повторном или неоднократном обращении копии ответов на ранее данные обращения (запросы).
3. Резолюции в порядке подписания в оригинале.
4. Уведомление заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в орган или организацию по компетенции.
5. Запросы документов и материалов в органы и организации в порядке [части 2 статьи 10](#) Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан в

Российской Федерации" по вопросам, обозначенным в обращении, и ответы на них.

6. Материалы проверки при ее проведении.

7. Служебные записки:

о результатах рассмотрения обращений и принятых мерах;

об оставлении обращения (запроса) без ответа, прекращении переписки в порядке [статьи 11](#) Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации";

о продлении сроков рассмотрения обращения (запроса) с резолюцией должностного (уполномоченного) лица.

8. Уведомление заявителя о продлении срока рассмотрения обращения (запроса).

9. Списанные в дело должностным (уполномоченным) лицом промежуточные ответы заявителю.

10. Ответ на обращение (запрос), списанный в дело должностным (уполномоченным) лицом.
