



# АДМИНИСТРАЦИЯ КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ

## РАСПОРЯЖЕНИЕ

от "8" октября 2013 года № 226-ра

г. Кострома

### **Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан и запросами в администрации Костромской области**

В соответствии с федеральными законами от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», в целях установления единого порядка рассмотрения обращений граждан и запросов, организации личного приема граждан в администрации Костромской области:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию по работе с обращениями граждан и запросами в администрации Костромской области.
2. Руководителям исполнительных органов государственной власти Костромской области в срок до 15 октября 2013 года разработать и принять правовые акты по работе с обращениями граждан.
3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя губернатора Костромской области, координирующего работу по вопросам обращений граждан.
4. Настоящее распоряжение вступает в силу со дня его подписания.

Губернатор области

С. Ситников

Приложение  
Утверждена  
распоряжением администрации  
Костромской области  
от «8» октября 2013 г. № 226-ра

Инструкция  
по работе с обращениями граждан и запросами  
в администрации Костромской области  
( в ред. распоряжения администрации Костромской области  
от 08.04.2014 № 77-ра)

Глава 1. Общие положения

1. Настоящая Инструкция по работе с обращениями граждан и запросами в администрации Костромской области (далее - Инструкция) разработана в соответствии с федеральными законами от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» и иным федеральным законодательством, устанавливает единый порядок организации работы с письменными, устными обращениями, обращениями в форме электронного документа (далее – обращения) граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - заявитель), а также запросами о деятельности губернатора Костромской области и администрации Костромской области (далее - запросы) граждан (физических лиц), организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов и органов местного самоуправления.

2. Администрация Костромской области обеспечивает рассмотрение обращений и запросов по вопросам, отнесенным к ее 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.

3. Обращения и запросы рассматриваются губернатором Костромской области, первыми заместителями губернатора Костромской области, заместителями губернатора Костромской области, статс-секретарем - заместителем губернатора Костромской области, руководителями структурных подразделений администрации Костромской области, в компетенцию которых входит решение вопросов, содержащихся в обращениях и запросах.

4. Организацию рассмотрения обращений и запросов, личного приема граждан в администрации Костромской области, ведение делопроизводства и контроль за исполнением требований настоящей Инструкции осуществляет отдел по работе с обращениями граждан администрации Костромской области (далее - Отдел по работе с обращениями граждан).

5. Ответственность за организацию делопроизводства, соблюдение установленного настоящей Инструкцией порядка работы с обращениями и запросами в администрации Костромской области возлагается на помощников первых заместителей губернатора Костромской области, заместителей губернатора Костромской области, статс-секретаря - заместителя губернатора Костромской области (далее - помощник должностного лица администрации Костромской области), руководителей структурных подразделений администрации Костромской области.

6. Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

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

## Глава 2. Прием и первичная обработка обращений

8. Обращение в адрес губернатора Костромской области и администрации Костромской области может быть доставлено непосредственно заявителем либо его представителем, поступить по почте, факсу, электронной почте, фельдъегерской связью, в справочную телефонную службу администрации Костромской области.

(в ред. распоряжения администрации Костромской области от 08.04.2014 № 77-ра)

9. При личном обращении заявитель предъявляет документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации.

От имени заявителя с обращением может обратиться его представитель. Полномочия представителя заявителя оформляются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

10. Обращения, поступившие в администрацию Костромской области по почте, фельдъегерской связью и документы, связанные с их рассмотрением, направляются в структурное подразделение администрации Костромской области, обеспечивающее получение почтовой корреспонденции.

11. Специалист, ответственный за прием документов в администрации Костромской области:

1) проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

2) проводит сверку реестров (на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью);

3) вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагает конверт. Конверты с пометкой «лично» передаются по назначению.

Обращения с пометкой «лично», поступившие на имя:

губернатора Костромской области, вскрываются в Отделе по работе с обращениями граждан начальником Отдела по работе с обращениями граждан (заместителем начальника);

первого заместителя губернатора Костромской области, заместителя губернатора Костромской области, статс-секретаря - заместителя губернатора Костромской области, вскрывается помощником должностного лица администрации Костромской области;

руководителя структурного подразделения администрации Костромской области, работника администрации Костромской области, передаются адресатам невскрытыми.

В случае если обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации в Отдел по работе с обращениями граждан.

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

5) в случае отсутствия текста в письме составляет справку следующего содержания: «Текст обращения в адрес администрации Костромской области отсутствует» с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;

6) 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, составляет акт в двух экземплярах. Один экземпляр акта хранится в соответствующем деле, второй экземпляр приобщается к поступившим письмам, заносится в базу данных системы электронного документооборота и делопроизводства (далее – СЭДД).

12. Специалист, ответственный за прием документов, получив письмо, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает об этом непосредственному руководителю.

13. По просьбе обратившегося заявителя специалистом Отдела по работе с обращениями граждан ему выдается расписка о приеме письменного обращения по форме согласно приложению № 1 к настоящей Инструкции с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается номер телефона для справок. Отметки на копиях или вторых экземплярах принятых документов не делаются.

14. Обращения, поступившие в приемную губернатора Костромской области по факсу, в форме электронного документа, принимаются и учитываются в журнале регистрации входящей электронной почты и факсов специалистом приемной губернатора Костромской области и передаются в Отдел по работе с обращениями граждан.

15. Обращения, поступившие в форме электронного документа, распечатываются и учитываются в СЭДД.

16. Прием обращений по «телефону оперативного дежурного» в администрации Костромской области осуществляет специалист, ответственный за прием обращений по «телефону оперативного дежурного» (далее - оперативный дежурный), который выясняет у заявителя и записывает в журнал регистрации обращений следующую информацию:

- 1) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя;
- 2) почтовый адрес;
- 3) номер телефона (при наличии);
- 4) суть предложения, заявления или жалобы.

Оперативный дежурный распечатывает обращение на бумажном носителе и направляет его в соответствующие исполнительные органы государственной власти Костромской области, структурные подразделения аппарата администрации Костромской области, органы местного самоуправления Костромской области, иные организации в соответствии с их компетенцией для рассмотрения.

17. Прием обращений по телефону справочной телефонной службы администрации Костромской области осуществляет специалист Отдела по работе с обращениями граждан, ответственный за организацию работы справочной телефонной службы администрации Костромской области с использованием электронной базы данных WebAgent.

### Глава 3. Регистрация обращений

18. Обращения, поступившие губернатору Костромской области и в администрацию Костромской области, подлежат обязательной регистрации и учету в базе данных «Обращения граждан» СЭДД в Отделе по работе с обращениями граждан в течение трех дней с момента поступления.

19. Специалист, ответственный за регистрацию обращений:

1) проставляет в правом нижнем углу первой страницы обращения регистрационный штамп «Взято на учет» с указанием даты регистрации, идентификационного номера, состоящего из префикса, обозначающего вид

обращения, классификационного номера администрации Костромской области.

По виду обращений устанавливаются следующие префиксы:

АП – Администрация Президента Российской Федерации;

З – запрос, поступивший из Администрации Президента Российской Федерации;

ЗИ – запрос информации о деятельности губернатора Костромской области и администрации Костромской области;

ЛП – личный прием граждан;

ПЛГ – обращение, поступившее в ходе прямой линии губернатора области;

МП – обращение, поступившее в ходе мобильного приема граждан;

ПП – обращение, поступившие в ходе личного приема граждан должностными лицами Администрации Президента Российской Федерации по поручению Президента Российской Федерации;

ОП – обращение, поступившее в общественную приемную;

ЭП – обращение, поступившее в электронную приемную;

В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

(пп. 2 в ред. распоряжения администрации Костромской области от 08.04.2014 № 77-ра)

2) вносит в базу данных СЭДД следующие сведения:

вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

источник поступления;

дату регистрации;

фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя (в именительном падеже);

почтовый (электронный) (при наличии) адрес заявителя;

данные о льготном составе;

данные о корреспонденте, направившем обращение (при наличии сопроводительного письма, с указанием его даты и исходящего номера);

тематику по тематическому классификатору обращений и запросов граждан и организаций согласно приложению № 2 к настоящей Инструкции;

краткое содержание обращения;

данные о наличии приложений и количестве страниц в обращении;

данные о коллективном обращении, если обращение подписано двумя и более авторами;

отметку о повторности обращения. Повторным обращением считается заявление, предложение, жалоба, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считается повторным обращение

одного и того же автора, но по разным вопросам, а также многократные (три и более раз) - по одному и тому же вопросу, по которому автору даны исчерпывающие ответы соответствующими компетентными органами или должностными лицами;

данные о предмете ведения: предмет ведения Российской Федерации; предмет совместного ведения Российской Федерации и субъекта Российской Федерации; предмет ведения субъекта Российской Федерации; вопросы местного значения;

типы видов вопросов согласно приложению № 3 к настоящей Инструкции;

3) вносит в базу данных СЭДД электронный образ поступившего обращения;

4) отделяет от обращения поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращает их заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет заявителя;

5) ставит штамп «Подлежит возврату в администрацию Костромской области вместе с материалами дела» на поручениях, в которых содержится просьба проинформировать о результатах рассмотрения, обращениях, подлежащих рассмотрению, по компетенции должностными лицами администрации Костромской области, многократных обращениях и обращениях, имеющих общественное значение, которые берутся на контроль в администрации Костромской области;

6) ставит штамп «Особый контроль» на поручениях Президента Российской Федерации, Администрации Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, органов государственной власти Российской Федерации, а также на обращениях, в которых содержится информация о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, и обращениях, в которых содержатся вопросы, имеющие большое общественное значение;

7) ставит штамп «Депутатский запрос» на обращениях депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Костромской областной Думы.

В случае если в указаниях по исполнению обращения указан конкретный срок рассмотрения обращения проставляет штамп «Контроль. Срок \_\_».

#### Глава 4. Направление обращений на рассмотрение

20. Начальник Отдела по работе с обращениями граждан (заместитель начальника) по результатам предварительного рассмотрения обращений принимает одно из следующих решений:

1) о принятии к рассмотрению;

2) о направлении обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, иные организации, в компетенцию которых входит решение поставленного в обращении вопроса, с уведомлением об этом заявителя;

3) о приобщении к ранее поступившему обращению;

4) о возвращении обращения гражданину в течение 7 дней со дня регистрации с разъяснением порядка обжалования судебного решения, если в обращении обжалуется судебное решение;

5) о принятии к рассмотрению, но оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов, в случаях если:

в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

текст обращения не поддается прочтению, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

в обращении содержатся нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, а гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотреблением правом;

в обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, и губернатором Костромской области, первым заместителем губернатора Костромской области, заместителем губернатора Костромской области, статс-секретарем – заместителем губернатора Костромской области принято решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию Костромской области;

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

21. Уведомления заявителям с обоснованием оставления обращений без рассмотрения по существу вопросов готовятся по формам согласно



приложениям № 4-8 к настоящей Инструкции и подписываются начальником Отдела по работе с обращениями граждан (заместителем начальника).

22. После подписания уведомление вместе с реестром почтовых отправлений направляется в структурное подразделение администрации Костромской области, обеспечивающее отправку почтовой корреспонденции.

23. Начальник Отдела по работе с обращениями граждан (заместитель начальника) определяет тип сопроводительного бланка согласно приложению № 9 к настоящей Инструкции и тип уведомления заявителя.

24. О поступивших телеграммах, факсограммах, звонках по вопросам, затрагивающим интересы значительного числа жителей Костромской области, начальник Отдела по работе с обращениями граждан (заместитель начальника) незамедлительно информирует оперативного дежурного администрации Костромской области для принятия мер реагирования и доклада губернатору Костромской области.

25. 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, депутатский запрос члена Совета Федерации и депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутата Костромской областной Думы, направляются губернатору Костромской области.

26. Обращения, взятые на контроль иными федеральными органами государственной власти, направляются помощнику должностного лица администрации Костромской области, в органы государственной власти, органы местного самоуправления, иные организации в соответствии с их компетенцией. В случае направления такого обращения в органы власти и иные организации о результатах рассмотрения информируются федеральный орган государственной власти, взявший обращение на контроль, администрация Костромской области и заявитель.

27. Обращение с просьбой о личном приеме губернатором Костромской области, первыми заместителями губернатора Костромской области, заместителями губернатора Костромской области, статс-секретарем-заместителем губернатора Костромской области рассматривается как обычное обращение. Автору направляется разъяснение о порядке записи на личный прием к должностному лицу администрации Костромской области, а обращение списывается «В дело» как исполненное.

28. В случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции администрации Костромской области или должностных лиц администрации Костромской области, то обращение в течение 7 дней со дня регистрации направляется по принадлежности в орган компетентный решать данный вопрос с уведомлением заявителя о переадресации обращения в этот же срок.

29. В случае если решение вопросов, поставленных в обращении, относится к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления, иных организаций, копии обращений в течение 7 дней со дня регистрации направляются в соответствующие исполнительные органы государственной власти Костромской области, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

30. Отдел по работе с обращениями граждан при направлении обращений на рассмотрение в органы государственной власти, органы местного самоуправления, иные организации может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностных лиц документы и материалы о результатах рассмотрения обращений.

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

32. Подготовка сопроводительных писем к обращениям, направляемым на рассмотрение в органы государственной власти, органы местного самоуправления, иные организации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (в том числе с контролем), осуществляется на специальных бланках по форме согласно приложению № 10 к настоящей Инструкции, уведомление заявителю готовится на специальном бланке по форме согласно приложению № 11 к настоящей Инструкции.

33. Сопроводительные письма о переадресации обращений и уведомления гражданам подписываются начальником Отдела по работе с обращениями граждан (заместителем начальника).

Копии сопроводительных писем и уведомлений в виде электронных образов документов вносятся в базу данных СЭДД специалистом, ответственным за регистрацию обращений.

#### Глава 5. Рассмотрение обращений в структурных подразделениях администрации Костромской области

34. После регистрации обращений в Отделе по работе с обращениями граждан, обращения направляются для рассмотрения по компетенции губернатору Костромской области, первым заместителям губернатора Костромской области, заместителям губернатора Костромской области, статс-секретарю - заместителю губернатора Костромской области, руководителям структурных подразделений администрации Костромской области.

35. Помощник должностного лица администрации Костромской области готовит поручение, включающее в себя:

наименование структурного подразделения администрации Костромской области 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.

36. В тексте поручения могут быть указания «весьма срочно», «срочно» или «оперативно», которые предусматривают соответственно 1-дневный, 3-дневный или 10-дневный сроки исполнения поручения, считая от даты его подписания.

37. Исполнение запросов Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций о рассмотрении обращений граждан осуществляется в 15-дневный срок с выездом на место.

Подготовка информационной справки в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций осуществляется в 10-дневный срок.

38. После подписания поручения губернатором Костромской области, первым заместителем губернатора Костромской области, статс-секретарем - заместителем губернатора Костромской области, руководителем структурного подразделения администрации Костромской области помощник должностного лица администрации Костромской области, специалист, ответственный за делопроизводство в структурном подразделении администрации Костромской области, вносит поручение в базу данных СЭДД.

39. Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, направляются в копиях. При этом необходимое количество копий документов для отправки готовится помощником должностного лица администрации Костромской области, специалистом, ответственным за делопроизводство в структурном подразделении администрации Костромской области.

40. 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.

Соисполнители не позднее 5 дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

41. 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. Оплата их услуг осуществляется в установленном порядке;

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

дают ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

42. Руководители органов государственной власти, органов местного самоуправления, иных организаций на основании направленного в установленном порядке запроса обязаны в течение 15 дней представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

43. В случае если обращение направлено не по компетенции, оно в 2-дневный срок подлежит возврату в Отдел по работе с обращениями граждан с указанием исполнителя.

44. На обращения, не содержащие конкретных рекомендаций, предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы, как правило, не даются. В этом случае должностное лицо администрации Костромской области, начальник Отдела по работе с обращениями граждан (заместитель начальника) списывают обращение в дело и передают его специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан Отдела по работе с обращениями граждан, для формирования материалов дела.

## Глава 6. Оформление и направление ответа заявителю

45. Ответ на обращение оформляется исполнителем на бланке установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации Костромской области.

46. Исполнитель при подготовке проекта ответа:

1) четко, 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 должностным 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, просьба не может быть удовлетворена, если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно;

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.

47. После подготовки исполнителем проекта ответа за подписью губернатора Костромской области проект ответа согласовывается с первым заместителем губернатора Костромской области, заместителем губернатора Костромской области, статс-секретарем - заместителем губернатора

Костромской области, курирующими соответствующую сферу деятельности, и направляется в Отдел по работе с обращениями граждан.

48. После подготовки исполнителем проекта ответа за подписью первого заместителя губернатора Костромской области, заместителя губернатора Костромской области, статс-секретаря - заместителя губернатора Костромской области проект ответа согласовывается с должностными лицами, указанными в поручении первого заместителя, заместителя губернатора, статс-секретаря-заместителя губернатора Костромской области, и направляется помощнику должного лица администрации Костромской области.

49. Начальник Отдела по работе с обращениями граждан (заместитель начальника), помощник должного лица администрации Костромской области:

1) проверяет полноту содержания проекта ответа и представленных материалов;

2) возвращает проект ответа и представленные материалы исполнителю на доработку в случае несоответствия ответа требованиям, предусмотренным пунктом 46 настоящей Инструкции;

3) направляет проект ответа на согласование и (или) подписание должностному лицу администрации Костромской области.

50. Ответы подписываются:

с поручениями губернатора Костромской области - губернатором Костромской области, первым заместителем губернатора Костромской области, заместителем губернатора Костромской области, статс-секретарем - заместителем губернатора Костромской области в соответствии с распределением обязанностей;

с поручениями первого заместителя, заместителя губернатора Костромской области, статс-секретаря - заместителя губернатора Костромской области - первым заместителем губернатора Костромской области, заместителем губернатора Костромской области, статс-секретарем - заместителем губернатора Костромской области;

с поручениями руководителя структурного подразделения администрации Костромской области – руководителем соответствующего структурного подразделения администрации Костромской области.

51. 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 должностным лицом, давшим поручение, уведомление заявителю о продлении срока рассмотрения обращения и после его подписания осуществляет почтовую рассылку.

52. После подписания ответа помощник должного лица администрации Костромской области вносит в СЭДД отчет о результатах рассмотрения обращения с формированием электронного образа документа, и по реестру передает оригинал ответа в структурное подразделение

администрации Костромской области, обеспечивающее отправку почтовой корреспонденции. Копия ответа с материалами дела по обращению направляются в Отдел по работе с обращениями граждан для снятия обращения с контроля и формирования дел архивного хранения.

53. Ответ на обращение, поступившее губернатору Костромской области и в администрацию Костромской области в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

(п.53 в редакции распоряжения администрации Костромской области от 08.04.2014 № 77-ра)

54. Утратил силу. – Распоряжение администрации Костромской области от 08.04.2014 № 77-ра.

55. По обращениям, поступившим по «телефону оперативного дежурного», оперативный дежурный администрации Костромской области докладывает информацию о результатах рассмотрения обращения губернатору Костромской области, заносит информацию о результатах рассмотрения обращения в журнал и устно информирует заявителя.

56. По результатам рассмотрения обращений начальник Отдела по работе с обращениями граждан (заместитель начальника) принимает одно из следующих решений:

1) снять обращение с контроля;

2) поставить обращение на дополнительный контроль с указанием срока исполнения, если по обращению вынесено решение «поддержано», но «меры не приняты». Устанавливается срок дополнительного контроля.

Решение о снятии с контроля или постановке на дополнительный контроль заносится в базу данных СЭДД.

## Глава 7. Рассмотрение запросов о предоставлении информации по обращениям граждан, поступивших из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций

57. Запросы о предоставлении информации по обращениям граждан поступают в Отдел по работе с обращениями граждан из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций по защищенным каналам связи.

Специалист, ответственный за работу с запросами, вносит в базу данных СЭДД следующие сведения:

вид обращения (запрос);

способ получения (Информационно-телекоммуникационная сеть «Интернет»);

дату регистрации;

фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя (в именительном падеже);

почтовый (электронный) (при наличии) адрес заявителя;  
данные о льготном составе;  
данные о корреспонденте, направившем обращение (дата и исходящий номер сопроводительного письма);  
тематику по единому классификатору обращений и запросов граждан и организаций;  
краткое содержание запроса;  
данные о наличии приложений и количестве страниц в запросе;  
данные о предмете ведения: предмет ведения Российской Федерации; предмет совместного ведения Российской Федерации и субъекта Российской Федерации; предмет ведения субъекта Российской Федерации; вопросы местного значения;  
тип вида вопросов;  
электронный образ поступившего обращения.

Специалист, ответственный за работу с запросами, проверяет в базе данных СЭДД наличие обращений гражданина, поступивших ранее в администрацию Костромской области по аналогичному вопросу, при необходимости запрашивает информацию в органах государственной власти, органах местного самоуправления, иных организациях. При наличии таких обращений делает копии ответов на них и прилагает для подготовки резолюций.

58. Исполнитель в срок до 10 дней с момента регистрации:

1) готовит обоснованную информационную справку о результатах рассмотрения обращения гражданина, поступившего из администрации Президента Российской Федерации, иные необходимые материалы и проект ответа на бланке администрации Костромской области за подписью должностного лица администрации Костромской области, давшего поручение;

2) согласовывает проект ответа с руководителем структурного подразделения администрации Костромской области и начальником Отдела по работе с обращениями граждан (заместителем начальника);

3) передает проект ответа вместе с информационной справкой помощнику должностного лица администрации Костромской области для подписания документа.

При невыполнении исполнителем требований к оформлению проекта ответа на запрос документ возвращается исполнителю на доработку на срок не более 3 дней.

59. Ответ на запрос направляется Отделом по работе с обращениями граждан в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций по защищенным каналам связи.

## Глава 8. Организация личного приема граждан

60. Личный прием граждан в администрации Костромской области проводят губернатор Костромской области, первые заместители губернатора

Костромской области, заместители губернатора Костромской области, статс-секретарь-заместитель губернатора Костромской области.

61. Личный прием граждан осуществляется в соответствии с графиком личного приема граждан, который ежеквартально утверждается губернатором Костромской области.

62. Запись граждан на прием к губернатору Костромской области, первым заместителям губернатора Костромской области, заместителям губернатора Костромской области, статс-секретарю - заместителю губернатора Костромской области осуществляется Отделом по работе с обращениями граждан по вопросам, отнесенным к компетенции администрации Костромской области с учетом распределения обязанностей между первыми заместителями губернатора Костромской области, заместителями губернатора Костромской области, статс-секретарем - заместителем губернатора Костромской области.

63. Специалист, ответственный за организацию личного приема граждан, должен:

1) уточнить мотивы обращения и существо вопроса, с которым обращается заявитель;

2) ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность обращения заявителя;

3) дать разъяснение, куда и в каком порядке заявителю следует обратиться, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Костромской области;

4) внести данные о заявителе и существо вопроса, по которому он обращается, в общий список граждан, записавшихся на личный прием к губернатору Костромской области, первым заместителям губернатора Костромской области, заместителям губернатора Костромской области, статс-секретарю – заместителю губернатора Костромской области, по форме согласно приложению № 12 к настоящей Инструкции.

64. Запись заявителей на личный прием к губернатору Костромской области, должностным лицам администрации Костромской области осуществляется в случае неразрешения поставленных вопросов в исполнительных органах государственной власти Костромской области, органах местного самоуправления муниципальных образований Костромской области, иных организациях, куда ранее обращался заявитель, на основании представленных заявителем материалов по предыдущим обращениям.

65. Личный прием заявителей осуществляется в порядке очередности при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

Специалист, ответственный за организацию личного приема граждан, не позднее, чем за 5 дней до проведения приема:

1) выясняет возможность прибытия заявителя, у которого подошла очередь, на личный прием;

2) направляет письменное уведомление заявителю о дате и времени проведения личного приема;



3) формирует из общего списка граждан, записавшихся на личный прием к губернатору Костромской области, должностному лицу администрации Костромской области, список граждан не более чем из 10 человек;

4) готовит материалы и переписку по предыдущим обращениям.

66. Специалист, ответственный за организацию личного приема заявителей, не позднее 10.00 часов дня, предшествующего дню личного приема, согласовывает список граждан, записавшихся на личный прием, и подготовленные материалы с начальником Отдела по работе с обращениями граждан (заместителем начальника).

67. Специалист, ответственный за организацию личного приема граждан, в день проведения личного приема готовит карточку личного приема гражданина по форме согласно приложению № 13 к настоящей Инструкции, в которую заносит дату приема, фамилию, имя, отчество, почтовый адрес заявителя, номер телефона (при наличии), содержание устного обращения.

68. Специалист, ответственный за организацию личного приема граждан, в день личного приема организует соблюдение очередности заявителей и направление их в помещение для приема граждан.

69. Должностные лица администрации Костромской области, осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение заявителя.

70. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина: «Дан устный ответ», подтвержденная подписью заявителя.

При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приема дается соответствующее поручение о подготовке письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

71. Должностное лицо администрации Костромской области по окончании приема заполняет карточку личного приема гражданина, доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняет где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

72. Специалист, ответственный за организацию личного приема граждан, по итогам проведения личного приема регистрирует карточки личного приема граждан с резолюциями должностных лиц, проводивших личный прием, путем присвоения регистрационного номера, который состоит из буквенных символов «ЛП», начальной буквы фамилии должностного лица, проводившего прием граждан, и порядкового номера регистрации устного обращения. Вносит сведения об обращении в базу данных СЭДД, готовит сопроводительные письма и передает карточки личного приема граждан исполнителям.

73. Исполнитель в срок не более 30 дней, исключая поручения, в которых указаны более короткие сроки рассмотрения, рассматривает обращение, готовит информацию о выполнении поручения и ответ заявителю.

74. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

## Глава 9. Порядок рассмотрения запросов

75. Запрос, составленный в письменной форме, подлежит регистрации в течение 3 дней со дня его поступления в Отделе по работе с обращениями граждан.

Запрос, составленный в устной форме, подлежит регистрации в день его поступления с указанием даты и времени поступления в Отдел по работе с обращениями граждан.

76. В случае если запрос не относится к компетенции губернатора Костромской области и администрации Костромской области, он направляется Отделом по работе с обращениями граждан в течение 7 дней со дня регистрации в государственный орган, орган местного самоуправления, иную организацию, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации.

О переадресации запроса в этот же срок Отделом по работе с обращениями граждан сообщается направившему запрос пользователю информацией. В случае если администрация Костромской области не располагает сведениями о наличии запрашиваемой информации в другом государственном органе, органе местного самоуправления, иной организации, об этом также сообщается направившему запрос пользователю информацией в течение 7 дней со дня регистрации запроса.

77. Запрос подлежит рассмотрению в 30-дневный срок со дня его регистрации, если иное не предусмотрено действующим законодательством Российской Федерации.

78. В случае если предоставление запрашиваемой информации невозможно в указанный срок, пользователь информацией уведомляется исполнителем об отсрочке ответа на запрос в течение 7 дней со дня его регистрации с указанием причины такой отсрочки и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 дней сверх установленного срока для ответа на запрос.

79. Информация о деятельности губернатора Костромской области и администрации Костромской области подготавливается в виде ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация, либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации.

80. Информация не предоставляется в случае, если:

1) содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию;

2) в запросе не указаны 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 губернатора Костромской области и администрации Костромской области;

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 губернатором Костромской области и администрации Костромской области, проведении анализа деятельности губернатора Костромской области и администрации Костромской области или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией.

7) если запрашиваемая информация опубликована в средствах массовой информации или размещена в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В этом случае в ответе на запрос указываются наименование, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация.

81. 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, исполнитель включает в ответ пользователю информацией запрашиваемую информацию, за исключением информации ограниченного доступа.

82. Прием, обработка, регистрация запросов и подготовка ответа на запрос производится в порядке, установленном настоящей Инструкцией в соответствии с требованиями Федерального закона от 9 февраля 2009 года №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

## Глава 10. Организация работы справочной телефонной службы администрации Костромской области

83. Работу справочной телефонной службы администрации Костромской области (далее – справочная телефонная служба) обеспечивает Отдел по работе с обращениями граждан.

84. Справочная телефонная служба предоставляет устную информацию о:

1) почтовом адресе и режиме работы администрации Костромской области;

2) порядке организации и проведения личного приема граждан губернатором Костромской области, первых заместителей губернатора Костромской области, заместителей губернатора Костромской области, статс-секретаря – заместителя губернатора Костромской области;

3) порядке и сроках рассмотрения обращений и запросов;

4) о справочных телефонах структурных подразделений администрации Костромской области, органов государственной власти, органов местного самоуправления, иных организаций, обеспечивающих рассмотрение обращений и запросов;

5) иная информация, не требующая осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению или анализу.

85. Устное обращение или запрос заявителя должны содержать:

1) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;

2) номер телефона и (или) факса;

3) суть вопроса.

86. Устное обращение или запрос заявителя в момент его поступления регистрируется специалистом Отдела по работе с обращениями граждан в программе WebAgent.

87. При регистрации обращения или запроса специалист, ответственный за организацию работы справочной телефонной службы:

1) уточняет информацию, содержащуюся в устном обращении или запросе, в целях предоставления заявителю более полной информации;

2) уточняет у заявителя фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), номер телефона и (или) факса;

3) предоставляет информацию, предусмотренную пунктом 84 настоящей Инструкции;

4) переадресовывает обращение или запрос на телефоны администрации Костромской области, органов государственной власти, органов местного самоуправления, иных организаций по компетенции;

5) отказывает в предоставлении информации в случаях если:

содержание устного обращения или запроса не позволяет установить суть запрашиваемой информации;

при устном обращении или запросе заявитель не сообщил свою фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), номер телефона и (или) факса, по которому можно связаться с заявителем;

в устном обращении или запросе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

запрашиваемая информация является информацией ограниченного доступа;

запрашиваемая информация ранее предоставлялась заявителю;

запрашиваемая информация не относится к деятельности администрации Костромской области;

запрашиваемая информация касается правовой оценки нормативных правовых актов Костромской области, муниципальных правовых актов органов местного самоуправления Костромской области, анализа деятельности администрации Костромской области, органов государственной власти Костромской области, органов местного самоуправления Костромской области либо иных организаций, осуществления иной аналитической работы;

запрашиваемая информация опубликована в средствах массовой информации или размещена в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

запрашиваемая информация касается судов в Российской Федерации и не предоставляется в соответствии с Федеральным законом от 22 декабря 2008 года № 262-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации»;

запрашиваемая информация требует осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению или анализу.

## Глава 11. Организация работы «Личного кабинета»

88. Отдел по работе с обращениями граждан организует работу «Личного кабинета» на Портале государственных органов Костромской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – «Личный кабинет») для получения информации о ходе и результатах рассмотрения обращений в форме электронного документа, поступивших на имя Президента Российской Федерации, в адрес Администрации Президента Российской Федерации, на имя губернатора Костромской области и в адрес администрации Костромской области.

89. Специалист Отдела по работе с обращениями граждан, ответственный за работу «Личного кабинета», обеспечивает ежедневное обновление информации на информационном ресурсе.

90. На страницах «Личного кабинета» публикуется следующая информация:

1) дата поступления обращения в форме электронного документа в администрацию Костромской области и регистрационный номер обращения;

2) информация об органе государственной власти, от которого поступило обращение, в случае его перенаправления в соответствии с компетенцией;

3) информация о направлении обращения в орган государственной власти, орган местного самоуправления, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленного в обращении вопроса с указанием даты и регистрационного номера соответствующего исходящего документа;

4) дата и регистрационный номер уведомления или ответа заявителю.

91. Публикуемая в «Личном кабинете» информация о ходе и результатах

рассмотрения обращений в форме электронного документа в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации не содержит персональных данных.

## Глава 12. Организация архивного хранения дел

92. Формирование дел по обращениям и запросам на бумажных носителях в администрации Костромской области осуществляется Отделом по работе с обращениями граждан.

93. Формирование дел по обращениям и запросам осуществляется в соответствии с перечнем документов, составляющих самостоятельную группу по отдельному обращению, определенным приложением № 14 к настоящей Инструкции.

94. Оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в администрации Костромской области.

95. Контроль за правильностью оформления дела в администрации Костромской области осуществляет начальник Отдела по работе с обращениями граждан.

## Глава 13. Организация контроля

96. Общий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений и запросов, полнотой ответов заявителям осуществляет начальник Отдела по работе с обращениями граждан (заместитель начальника).

97. Текущий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений и запросов, полнотой ответов заявителям в администрации Костромской области осуществляют помощники должностных лиц администрации Костромской области, руководители структурных подразделений администрации Костромской области

Текущий контроль осуществляется с использованием базы данных СЭДД.

98. Если обращение или запрос, направленные исполнителю на рассмотрение, поставлены начальником Отдела по работе с обращениями граждан (заместителем начальника) на дополнительный контроль, то исполнитель не позднее, чем за 2 дня до истечения срока должен направить в Отдел по работе с обращениями граждан информацию о результатах рассмотрения обращения или запроса, в установленные ими сроки, либо копию ответа, направленного заявителю.

99. Отдел по работе с обращениями граждан еженедельно на Портале государственных органов Костромской области в разделе «Авторизованный доступ» публикует перечень обращений и запросов, по которым срок рассмотрения истек либо истекает в течение текущей недели, в том числе находящихся на дополнительном контроле.

100. Специалист Отдела по работе с обращениями граждан, ответственный за организацию контроля за рассмотрением обращений, еженедельно направляет информацию о состоянии исполнительской дисциплины в части исполнения поручений о рассмотрении обращений и запросов начальнику Отдела по работе с обращениями граждан.

101. 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 администрации Костромской области, выявления причин несвоевременного и некачественного рассмотрения обращений и запросов.

102. Периодичность осуществления проведения проверок устанавливается начальником Отдела по работе с обращениями граждан.

103. Для проведения проверки формируется комиссия, состав которой утверждается правовым актом губернатора Костромской области. Результаты комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные нарушения и предложения по их устранению.

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

105. Специалисты администрации Костромской области несут персональную ответственность за соблюдение сроков и последовательности действий, предусмотренных настоящей Инструкцией.

Персональная ответственность специалистов администрации Костромской области за рассмотрение обращений и запросов устанавливается в их должностных регламентах.

106. 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.

107. Ежеквартально информация о работе с обращениями граждан и запросами в администрации Костромской области размещается на Портале государственных органов Костромской области.

