



ДЕПАРТАМЕНТ ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ  
КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ

**П Р И К А З**

от 25 сентября 2023 года № 150

г. Кострома

**О внесении изменения в приказ департамента экономического развития  
Костромской области от 30.10.2017 № 94**

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», в целях совершенствования работы с обращениями и запросами граждан и организаций в департаменте экономического развития Костромской области:

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Внести в приказ департамента экономического развития Костромской области от 30 октября 2017 года № 94 (в редакции приказа департамента экономического развития Костромской области от 20 января 2021 № 5/1) следующее изменение:

Инструкцию по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в департаменте экономического развития Костромской области (приложение) изложить в новой редакции согласно приложению к настоящему приказу.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой

Директор департамента

А.А. Свистунов

## ПРИЛОЖЕНИЕ

к приказу департамента  
экономического развития  
Костромской области

от \_\_\_\_\_ года № \_\_\_\_\_

## ИНСТРУКЦИЯ

по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в департаменте экономического развития Костромской области

## Глава 1. Общие положения

1. Настоящая 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, распоряжением администрации Костромской области от 21 мая 2018 года № 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».

2. Инструкцией устанавливается единый порядок приема, регистрации, рассмотрения и хранения поступивших в департамент экономического развития 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, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал) 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 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской

Федерации» к обращениям и Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 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.

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, инструкцией 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 мая 2018 года № 90-ра (далее – Инструкция № 90-ра), а также настоящей Инструкцией.

4. Обращения и запросы рассматриваются директором департамента, первым заместителем директора департамента, заместителями директора департамента, начальниками отделов департамента (далее – должностные лица 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 ведущий специалист отдела финансового и информационного обеспечения департамента, уполномоченный на исполнение указанных функций в соответствии со своей должностной инструкцией (далее – ведущий 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 на этапе их приема

10. Обращение и запрос в адрес департамента могут быть направлены в письменной форме по почте, посредством факсимильной связи, через унифицированную форму страницы раздела для направления обращений граждан и организаций в форме электронного документа на официальном сайте департамента, также в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), по телеграфу и системам межведомственного электронного документооборота, в устной форме в ходе личного приема заявителя.

Обращение и запрос могут быть доставлены в департамент непосредственно заявителем либо его представителем.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: ул. Калиновская, 38, г. Кострома, 156013.

Электронная приемная для обращений граждан (физических и юридических лиц) <https://der.kostroma.gov.ru/obshchestvo/appeals/predlozheniya-i-voprosy-obrashcheniya-grazhdan.php>

Факс: (4942) 45-34-23. Телефон: (4942) 45-50-11.

11. 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.

12. Прием и первоначальная обработка текстов в письменной форме и документов, связанных с их рассмотрением, поступивших в департамент, осуществляется ведущим специалистом.

При приеме текста в письменной форме ведущим специалистом:

1) проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращается 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.

Обращения в письменной форме, содержащие в адресной части обращения пометку «Лично», рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

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 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 ведущим специалистом заносятся в единую базу данных обращений граждан Костромской области системы электронного документооборота (далее - СЭД).

13. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте, работа с почтовым отправлением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководителем структурного подразделения, ответственного за прием документов.

14. При приеме текста в письменной форме в ходе личного приема, по просьбе заявителя или его представителя ведущим специалистом выдается расписка о приеме текста в письменной форме согласно приложению № 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.

Тексты в письменной форме, содержащие обращения, запросы и «не обращения», поступившие в департамент, принимаются, учитываются в журнале регистрации обращений граждан приемной департамента.

15. Тексты в форме электронного документа, содержащие обращения, запросы и «не обращения», поступившие должностным лицам администрации Костромской области и в структурные подразделения администрации Костромской области, перенаправляются ими на официальный адрес электронной почты департамента.

16. Прием сообщений в устной форме в департаменте осуществляет ведущий специалист, который выясняет у заявителя и вносит в журнал регистрации сообщений:

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

Ведущий специалист распечатывает сообщения на бумажном носителе и передает директору департамента (лицу, временно исполняющему его обязанности).

Директор департамента (лицо, временно исполняющее его обязанности) определяет исполнителей, к компетенции которых относится решение поставленных в обращении вопросов и направляет обращение (с резолюцией):

- первому заместителю директора департамента;
- заместителям директора департамента;
- начальникам отделов департамента;
- руководителям подведомственных учреждений и организаций.

### Глава 3. Учет, систематизация и обобщение обращений и запросов на этапе их регистрации и рассмотрения.

17. 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 в департаменте в течение трех дней с момента 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.

18. 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:

дата регистрации;

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

почтовый(ые) адрес(а) автора(ов) и (или) адрес электронной почты.

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;

форма поступления (в письменной форме, в форме электронного документа, в устной форме);

признак «много пишущий автор»;

канал поступления (почта, информационно- телекоммуникационная сеть «Интернет», личный прием, каналы электронного обмена - VipNet, или межведомственного электронного документооборота - МЭДО, факс, телеграф, телефон, «Личный кабинет», Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), средства массовой информации);

страна отправления;

источник поступления;

сведения об адресате (орган, руководитель органа, заместитель руководителя органа либо иные адресаты);

количество листов либо формат и объем электронного файла;

наличие приложений либо вложений (описание приложения, количество листов либо формат и объем электронного файла);

регистрационный номер, который состоит из префикса, обозначающего вид 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 государственной власти, 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.

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

20. Ведущий специалист, ответственный за регистрацию текстов в письменной форме и в форме электронного документа, осуществляет систематизацию и обобщение текстов авторов на этапе их прочтения и разделение на:

обращения, подлежащие рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

обращения, которые в соответствии с частью второй статьи 1 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами;

запросы, подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

запросы, подлежащие рассмотрению в соответствии с порядком, установленным Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 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;

обращения иностранных граждан и лиц без гражданства, которые в соответствии с частью третьей статьи 1 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» подлежат рассмотрению в порядке, установленном международными договорами Российской Федерации или федеральными законами;

«не обращения»;

открытые письма;

сообщения в устной форме.

21. Обращения и запросы, подлежащие рассмотрению по компетенции должностными лицами администрации Костромской области, повторных, многократных обращениях и обращениях, имеющих общественное значение, которые берутся на контроль в администрации Костромской области, рассматриваются в порядке и сроки, установленные Инструкцией № 90-ра.

22. 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(ех) 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, Управления по работе с обращениями граждан администрации Костромской области, согласно приложению № 2 к Инструкции 90-ра;

7) вида каждого вопроса:

предложение;

заявление;

жалоба;

«не обращение»;

8) типа соответствующего вида каждого вопроса в соответствии с приложением № 3 к Инструкции 90-ра;

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);

«соблезнование» (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 № 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

23. По результатам рассмотрения обращения директором департамента (лицом, временно исполняющим его обязанности) 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;

24. По результатам рассмотрения обращений, для которых установлен отдельный порядок рассмотрения, принимаются решения указанные в пункте 27 Инструкции № 90-ра.

25. 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 24 настоящей Инструкции, определяется тип уведомления авторам обращений в соответствии с приложениями № 4-18 к Инструкции № 90-ра.

26. Обращения, которые были направлены директору департамента, возвращаются ведущему специалисту, который передает исполнителям, в соответствии с резолюцией директора департамента, регистрационную карточку вместе с оригиналами письменных обращений под роспись. Если в резолюции директора департамента (лица, временно исполняющего его обязанности), указаны несколько фамилий исполнителей, то оригинал обращения передается должностному лицу, чья фамилия значится первой, а остальным направляются копии обращения.

27. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан, поступивших в департамент, осуществляет начальник отдела, которому направлено конкретное обращение. Директор департамента (лицо, временно исполняющее его обязанности) подписывает ответы на обращения граждан и принимает решение о снятии их с контроля.

28. По результатам рассмотрения запросов директором департаментом (лицом, временно исполняющим его обязанности) принимается одно из следующих решений:

- принять запрос к рассмотрению в департаменте;
- 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 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» срока;
- направить запрос в орган(ы), к полномочиям которого(ых) отнесено предоставление запрашиваемой информации, с сообщением об этом пользователю информацией;
- сообщить направившему запрос пользователю информацией об отсутствии у департамента запрашиваемой информации;
- сообщить направившему запрос пользователю информацией об отказе в предоставлении информации.

29. 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;
- 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, администрацией Костромской области, департаментом, проведении анализа деятельности департамента либо подведомственных организаций или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией.

30. 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 члена Совета Федерации Федерального Собрания 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 департаментом на рассмотрение губернатору Костромской области.

31. 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 администрации Костромской области, 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.

32. Обращение с просьбой о личном приеме директором департамента (лицом, временно исполняющим его обязанности) рассматривается как обычное обращение. Специалистом, начальником отдела, в компетенцию которого входит рассмотрение обращения, автору обращения направляется разъяснение порядка личного приема директором департамента (лицом, временно исполняющим его обязанности).

33. 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.

34. 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, должностными лицами департамента жалоба возвращается автору обращения с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

Глава 5. Рассмотрение обращений и запросов по существу поставленных в них вопросов должностными лицами департамента

35. Для рассмотрения обращений и запросов по существу поставленных в них вопросов, обращения и запросы с текстом поручения директора департамента (лица, временно исполняющего его обязанности) направляются должностным лицам департамента в соответствии с распределением обязанностей должностных лиц департамента и положениями об отделах департамента.

36. 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.

37. Запрос подлежит рассмотрению в 30-дневный срок со дня его регистрации, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации, а также пунктами 44-50 Инструкции № 90-ра. 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 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» срока для ответа на запрос.

38. После подписания поручения директором (лицом, временно исполняющим его обязанности), ведущий специалист, вносит поручение в базу данных СЭД.

39. 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.

40. 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.

41. 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.

42. 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.

43. 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.

44. «Не обращения», то есть тексты в письменной форме и в форме электронного документа, не содержащие заявлений, жалоб и предложений, на рассмотрение, 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

45. 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, раскрывает все установленные обстоятельства;

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.

46. Обращения и запросы, поступившие в департамент из администрации Костромской области, готовятся за подписью лиц, указанных в пункте 61 Инструкции №90-ра.

47. Ответ на обращение и запрос, поступившие в департамент, оформляются на бланке департамента, поступившие в департамент из администрации Костромской области, оформляются и согласовываются в соответствии с требованиями пунктов 62-66 Инструкции № 90-ра.

48. Ведущий 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 исполняющего органа Костромской области 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.

49. По результатам проверки ответа на обращение и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов, ведущий специалист дает оценку:

своевременности рассмотрения обращения; всесторонности рассмотрения обращения; объективности рассмотрения обращения;

правовой обоснованности принятых по результатам рассмотрения обращения решений.

50. В случае если проект ответа удовлетворяет критериям, определенным в пункте 49 Инструкции, ведущий специалист принимает решение о направлении проекта ответа директору департамента (лицу, временно исполняющему его обязанности) на согласование и (или) подписание.

51. В случае если проект ответа не удовлетворяет требованиям, предусмотренным пунктом 49 настоящей Инструкции, проект ответа и

представленные материалы возвращаются исполнителю на доработку с указанием срока исполнения.

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

устраняет выявленные нарушения;

проводит повторное (дополнительное) рассмотрение по существу.

При этом готовит для подписания директором департамента (лицом, временно исполняющим его обязанности), давшим поручение, уведомление заявителю о продлении срока рассмотрения обращения и после его подписания осуществляет почтовую рассылку.

53. После подписания ответа директором департамента (лицом, временно исполняющим его обязанности), ведущий специалист, ответственный за делопроизводство, вносит в СЭД отчет о результатах рассмотрения обращения с формированием электронного образа документа, составляет реестр почтовых отправлений, отправляет ответ автору обращения и подшивает в папку «Обращения граждан» или в случае, если ответ на обращение готовится за подписью губернатора Костромской области либо заместителей губернатора Костромской области, то оригинал ответа вместе с материалами дела по обращению передает в Управление по работе с обращениями граждан администрации Костромской области для снятия обращения с контроля, направления ответа автору обращения и формирования дел архивного хранения.

54. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета на Едином портале, поступившем в департамент в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в департамент в письменной форме.

55. Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, если должностным лицом департамента не установлен сокращенный срок рассмотрения в соответствии с пунктом 37 настоящей Инструкции.

56. Обращение, поступившее губернатору Костромской области и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации обращения.

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

58. 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 № 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.

59. 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

60. Личный прием граждан проводят:

- директор департамента;
- первый заместитель директора департамента;
- заместители директора департамента;
- начальники отделов департамента.

61. Личный прием граждан в департаменте проводится в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ:

1) директором департамента по вторникам и пятницам. Время проведения приема с 16.00 до 18.00 (возможна корректировка времени приема по согласованию с планом-графиком директора департамента);

2) первым заместителем директора департамента, заместителями директора департамента, начальниками отделов - по вторникам. Время проведения приема с 16.00 до 18.00.

62. Личный прием должностными лицами департамента проводится по вопросам, отнесенным к компетенции департамента, в соответствии с распределением обязанностей между должностными лицами департамента.

63. Запись граждан на личный прием к директору департамента, первому заместителю директора департамента, заместителям директора департамента, начальникам отделов осуществляет ведущий специалист на основании обращения в письменной форме гражданина о личном приеме директора департамента, первого заместителя директора департамента, заместителя директора департамента, начальника соответствующего отдела, которое подлежит регистрации в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией, а

также в журнале записи на личный прием (приложение № 2 к настоящей Инструкции).

64. Подготовку документов и материалов к проведению личного приема должностными лицами департамента осуществляют ведущий специалист департамента.

65. Информация о режиме работы, адресе приемной департамента (далее - Приемной) размещается на информационных стендах департамента и сайте департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

66. Ведущий специалист осуществляет:

личный прием заявителей, пришедших в Приемную в установленное режимом работы Приемной время;

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

учет, регистрацию в течение 3 дней с момента их поступления в департамент и рассмотрение данных письменных обращений в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

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

учет, регистрацию в течение 3 дней со дня их поступления в Отдел по работе с обращениями граждан и рассмотрение данных письменных запросов информации в порядке, установленном Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

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

занесение в карточки личного приема, составленные по форме согласно приложению № 3 к настоящей Инструкции, содержания устных обращений заявителя в день их поступления в департамент.

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

68. 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).

69. Заявитель сообщает ведущему специалисту:

при устном запросе информации: почтовый адрес для ответа, номер телефона и (или) факса либо адрес электронной почты 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.

70. 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.

71. 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.

72. Ведущий специалист, осуществляющий личный прием заявителя: представляется;

знакомится с документом, удостоверяющим личность заявителя, в соответствии с частью 2 статьи 13 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 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 старший специалист сопровождает заявителя в иной кабинет, в котором система видеопотоколирования отсутствует, и проводит в нем личный прием заявителя.

В ходе проведения личного приема директором департамента (лицом, временно исполняющим его обязанности), первым заместителем директора департамента, заместителями директора департамента, начальниками отделов:

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

осуществляется знакомство с представленными заявителем документами и материалами;

принимается с записью в карточке личного приема одно из следующих решений:

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;

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.

73. Обращение в письменной форме, письменный (устный) запрос, принятые должностным лицом департамента в ходе личного приема, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

## Глава 8. Организация работы «Личного кабинета»

74. Ведущий специалист 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.

75. Ведущий специалист обеспечивает ежедневное обновление информации на информационном ресурсе.

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

наименование владельца портала государственных органов Костромской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

текст обращения, запроса или электронного сообщения автора;

текущий статус обращения, запроса или электронного сообщения, который может принимать одно из следующих значений:

«поступило»;

«зарегистрировано»;

«направлено»;

«рассматривается»;

«рассмотрено»;

дата поступления обращения, запроса или электронного сообщения в вышеуказанный орган;

дата регистрации обращения, запроса или электронного сообщения в вышеуказанном органе;

регистрационный (учетный) номер обращения, запроса или электронного сообщения в вышеуказанном органе;

информация о государственном органе, откуда поступило обращение, запрос или электронное сообщение, в случае его перенаправления в соответствии с компетенцией по решению поставленного(ых) в нем вопроса(ов);

информация о направлении обращения, запроса или электронного сообщения в государственный орган, орган местного самоуправления либо в его структурное подразделение, в компетенцию которых входит решение поставленного(ых) в обращении, запросе или электронном сообщении вопроса(ов), с указанием наименования государственного органа, органа местного самоуправления либо его структурного подразделения, даты и регистрационного номера соответствующего исходящего документа;

текст уведомления или ответа автору;

дата и регистрационный номер уведомления или ответа автору;

информация о запросе документов и материалов в государственных органах, органах местного самоуправления либо в их структурных подразделениях с указанием наименования государственного органа, органа местного самоуправления либо структурного подразделения, даты и регистрационного номера соответствующего исходящего документа;

мнение (оценка) автора о результатах рассмотрения обращения, в том числе принятых мерах.

77. 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 9. Организация контроля

78. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан, поступивших в департамент, осуществляет ведущий специалист.

Текущий контроль осуществляется с использованием базы данных СЭД.

79. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан, поступивших в департамент, осуществляет начальник отдела, которому направлено конкретное обращение. Директор департамента (лицо, временно исполняющее его обязанности) подписывает ответы на обращения граждан и принимает решение о снятии их с контроля.

80. 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.

81. 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.

82. Ведущий специалист обеспечивает электронный документооборот в системах «Lotus», «ССТУ.РФ», общероссийский народный фронт». Ежеквартально информация о работе с обращениями граждан и запросами в департаменте размещается на официальном сайте департамента.

## Глава 10. Организация архивного хранения дел

83. Обращения граждан в письменной форме вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля передаются ведущему специалисту для формирования дела и дальнейшего хранения.

84. В папку «Обращения граждан» вкладываются:

обращение или его копия, в случае направления оригинала в отдел по работе с обращениями граждан администрации Костромской области;

копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

копия уведомления о доставке ответа на обращение, поступившее в форме электронного документа.

85. Контроль за правильностью формирования дел по обращениям и запросам в департаменте осуществляет ведущий специалист.

## Приложение № 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 экономического развития  
Костромской области

## ФОРМА

## РАСПИСКА

о приеме текста в письменной форме

Дана \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. гражданина, представителя организации указывается полностью)

в том, что «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года его (ее) текст в письменной форме  
принят к рассмотрению в департаменте экономического развития Костромской области  
на \_\_\_\_\_ листах в \_\_\_ экз., с приложением:

письменных документов на \_\_\_ л. в \_\_\_ экз.,

фотоматериалов на \_\_\_ л. в \_\_\_ экз.,

носителей информации \_\_\_\_\_ шт.

Телефон для справок: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(должность специалиста)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

## Приложение № 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 экономического развития  
Костромской области

ФОРМА

## ЖУРНАЛ

записи граждан на личный прием

п/п	Дата обращения	Фамилия, имя, Отчество	Адрес места жительства	Содержание вопроса	Принятые меры

## Приложение № 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 экономического развития  
Костромской области

## ФОРМА

## ДЕПАРТАМЕНТ ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ

## КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

дд.мм.гг.№ ЛП-01

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 \_\_\_\_\_