



ГОСУДАРСТВЕННАЯ ЖИЛИЩНАЯ ИНСПЕКЦИЯ КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

от «22» июня 2018 года № 1441

г. Кострома

Об утверждении Инструкции по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в государственной жилищной инспекции Костромской области

(в редакции приказов инспекции от 31.12.2019 № 3328, от 27.01.2022 № 159, от 06.10.2023 № 1198, от 09.02.2024 № 173, от 15.04.2024 № 556)

В соответствии с Федеральными законами от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», в целях установления единого порядка приема, регистрации, рассмотрения и хранения обращений и запросов информации о деятельности государственной жилищной инспекции Костромской области (далее – Инспекция), поступивших в Инспекцию от российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений и осуществления личного приема граждан в Инспекции:

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в государственной жилищной инспекции Костромской области (далее - Инструкция).

3. Признать утратившими силу:

1) приказ Инспекции 24.10.2013 № 2819 «Об утверждении инструкции по работе с обращениями граждан и запросами в государственной жилищной инспекции Костромской области»;

2) приказ Инспекции от 26.05.2014 № 1481 «О внесении изменений в Инструкцию по работе с обращениями граждан, утвержденную приказом государственной жилищной инспекции Костромской области от 24.10.2013 № 2819»;

3) приказ Инспекции от 05.03.2015 № 564 «О внесении изменений в

приказ государственной жилищной инспекции Костромской области от 24.10.2013 № 2819»;

4) приказ Инспекции от 29.01.2018 № 179 «О внесении изменений в Инструкцию по работе с обращениями граждан, утвержденную приказом государственной жилищной инспекции Костромской области от 24.10.2013 № 2819»;

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

4. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.

Начальник инспекции

Т.Н. Шорохова

ИНСТРУКЦИЯ

по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан,
лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в
государственной жилищной инспекции 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» (далее – Федеральный закон № 59), от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (далее – Федеральный закон № 8) и иным федеральным законодательством.

2. Инструкцией устанавливается единый порядок приема, регистрации, рассмотрения и хранения поступивших в государственную жилищную инспекцию Костромской области (далее – Инспекция) 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 электронную приемную для обращений граждан на официальном сайте Инспекции в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», 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 Инспекции (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 № 59-ФЗ к обращениям и Федеральным законом № 8-ФЗ 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 Инспекции.

(в ред. приказов инспекции от 06.10.2023 № 1198, от 15.04.2024 № 556)

3. Инспекция 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

Обращения и сообщения граждан и юридических лиц, поступившие через пилотный проект «Цифровая платформа обратной связи» (далее – ПОС), через государственную информационную систему жилищно-коммунального хозяйства (далее – Система), с использованием Единого портала, рассматриваются Инспекцией в соответствии с положениями настоящей Инструкции.

(абзац введен приказом инспекции от 27.01.2022 № 159, в ред. приказа от 06.10.2023 № 1198)

4. Обращения и запросы рассматриваются начальником Инспекции, заместителями начальника Инспекции, 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 Инспекции, ведение делопроизводства по обращениям и запросам и обеспечение контроля за исполнением требований настоящей Инструкции осуществляет общий отдел Инспекции (далее – Общий отдел).

Определение лица (лиц), ответственных за подготовку проекта ответа на обращение и (или) запрос (далее – исполнитель, соисполнители), принятие решений о направлении обращения и (или) запроса на рассмотрение в отдел (отделы) Инспекции, в компетенцию которого (которых) входит подготовка ответов на поставленные в обращении и запросе вопросы, прекращении переписки с автором обращения, проведении личного приема заявителей и проверки ответов на соблюдение требований настоящей Инструкции осуществляется начальником Инспекции, заместителем начальника Инспекции, курирующим соответствующий отдел.

(в ред. приказа инспекции от 15.04.2024 № 556)

6. Ведение делопроизводства по обращениям и запросам, поступившим на рассмотрение Инспекции, осуществляется сотрудниками Общего отдела в соответствии с их должностными обязанностями.

7. Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений и запросов распространяется на все обращения, поступившие в Инспекцию, 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 Инспекцию средствами массовой информации.

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

9. 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.

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

Глава 2. Учет, систематизация и обобщение обращений и запросов авторов на этапе их приема

11. Обращение, запрос и «не обращение» в адрес Инспекции могут быть направлены в письменной форме по почте, посредством факсимильной связи, в форме электронного документа - по телеграфу, по информационным системам общего пользования и системам межведомственного электронного документооборота, через Систему, через Единый портал, в устной форме в ходе личного приема заявителя. Запрос может быть направлен в устной форме по телефону сетевого справочного телефонного узла администрации Костромской области (далее – ССТУ).

(в ред. приказов инспекции от 06.10.2023 № 1198, от 15.04.2024 № 556)

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

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

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

13. Прием и первоначальная обработка текстов в письменной форме, поступивших в Инспекцию, осуществляется Общим отделом в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации Костромской области.

Прием и первоначальная обработка текстов в письменной форме и документов, связанных с их рассмотрением, осуществляется Общим отделом.

При приеме текста в письменной форме в Общем отделе:

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.

Тексты в письменной форме с пометкой «лично», поступившие на имя: начальника Инспекции, заместителя начальника Инспекции, вскрываются в Общем отделе начальником (заместителем начальника) Отдела;

начальника отдела Инспекции, специалиста отдела Инспекции, передаются адресатам не вскрытыми.

В случае если текст в письменной форме, поступивший с пометкой «лично», не является письмом личного характера, получатель передает его для регистрации в Общий отдел;

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 Инспекции 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 Общем отделе, второй экземпляр приобщается к поступившим письмам, которые Общий отделом заносятся в единую базу данных обращений граждан Костромской области системы электронного документооборота (далее – СЭД).

Обращения и сообщения граждан и юридических лиц, поступившие через ПОС регистрируются в Журнале регистрации входящих документов организации, который ведется Общим отделом в электронном виде с присвоением каждому документу номер ВХ-00, где 00 –порядковый номер документа в приказе.

(абзац введен приказом инспекции от 27.01.2022 № 159)

14. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте, работа с почтовым отправлением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения начальником Общего отдела.

15. При приеме текста в письменной форме в ходе личного приема, по просьбе заявителя или его представителя уполномоченным лицом Общего отдела 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.

16. Тексты в письменной форме и в форме электронного документа, в том числе поступившие в Инспекцию через Систему, или Единый портал, содержащие обращения, запросы и «не обращения», принимаются, учитываются в журнале регистрации входящей корреспонденции Инспекции, а затем передаются в Общий отдел.

(в ред. приказа инспекции от 06.10.2023 № 1198)

19. Прием устных сообщений и запросов в устной форме по телефону ССТУ администрации Костромской области осуществляет уполномоченное лицо Общего отдела, ответственное за организацию работы ССТУ администрации Костромской области, регистрирует в журнале регистрации входящей корреспонденции Инспекции, а затем передает в Общий отдела.

(в ред. приказа инспекции от 15.04.2024 № 556)

19.1. Обращения и запросы от участников специальной военной операции и членов их семей рассматриваются в приоритетном порядке.

(введен приказом от 09.02.2024 № 173)

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

20. Тексты в письменной форме, в форме электронного документа, содержащие обращения, запросы и «не обращения», подлежат регистрации в единой базе данных обращений граждан Костромской области СЭД Общим отделом в течение трех дней с момента их поступления.

(в ред. приказа инспекции от 06.10.2023 № 1198)

В случае поступления в Инспекцию 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.

Тексты, поступившее через Систему и Единый портал, регистрируются в день их поступления. Запросы в устной форме подлежат регистрации в день их поступления с указанием даты и времени поступления.

(в ред. приказа инспекции от 06.10.2023 № 1198)

20.1. Получение и обработка обращений, поступивших через Единый портал, а также направление ответов на такие обращения осуществляется в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 27.12.2023 № 2334 «Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения.

(пункт введен приказом инспекции от 15.04.2024 № 556)

21. При регистрации текстов в письменной форме и в форме электронного документа, в том числе поступивших через Систему или Единый портал, запросов в устной форме, сообщений в устной форме, «не обращений» в электронную карточку СЭД ответственным сотрудником Общего отдела вносятся:

(в ред. приказа инспекции от 06.10.2023 № 1198)

- 1) дата регистрации;
 - 2) фамилия(и), имя(имена), отчество(а) автора(ов), (последнее – при наличии);
 - 3) почтовый(ые) адрес(а) автора(ов) и (или) адрес электронной почты.
- При регистрации текстов в письменной форме обеспечивается автоматизированная проверка адресной части почтового адреса для

направления ответа или уведомления с использованием базы данных ФГУП «Почта России» – ФИАС;

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

(в ред. приказа инспекции от 06.10.2023 № 1198)

5) признак «много пишущий автор»;

6) канал поступления (почта, информационно-телекоммуникационная сеть «Интернет», личный прием, каналы электронного обмена – VipNet, или межведомственного электронного документооборота – МЭДО, факс, телеграф, телефон, «Личный кабинет», средства массовой информации, Система, Единый портал, фельдъегерская связь);

(в ред. приказов инспекции от 06.10.2023 № 1198, от 15.03.2024 № 556)

7) страна отправления;

8) источник поступления;

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

10) количество листов либо формат и объем электронного файла;

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

12) регистрационный номер, который состоит из префикса, обозначающего вид обращения, классификационного номера Инспекции 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,

ПФ - Обращение в письменной форме.

(абзац в ред. приказа инспекции от 15.04.2024 № 556)

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

23. Уполномоченное лицо Общего отдела, ответственное за регистрацию текстов в письменной форме и в форме электронного документа, проставляет учетный штамп (штрих-код) (при наличии) с указанием даты регистрации текста автора и регистрационного номера документа и осуществляет систематизацию и обобщение текстов авторов на

этапе их прочтения и разделение на:

1) обращения, подлежащие рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ;

2) обращения, которые в соответствии с частью второй статьи 1 Федерального закона № 59-ФЗ подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами;

3) запросы, подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 8-ФЗ;

4) запросы, подлежащие рассмотрению в соответствии с порядком, установленным Федеральным законом № 8-ФЗ с учетом особенностей, предусмотренных иными федеральными конституционными законами, федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами Российской Федерации;

5) обращения иностранных граждан и лиц без гражданства, которые в соответствии с частью третьей статьи 1 Федерального закона № 59-ФЗ подлежат рассмотрению в порядке, установленном международными договорами Российской Федерации или федеральными законами;

6) «не обращения»;

7) открытые письма;

8) сообщения в устной форме.

24. 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, на обращениях сенаторов Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, аппарата Полномочного Представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе, депутатов Костромской областной Думы, направленных на рассмотрение в Инспекцию из администрации Костромской области, а также на обращения, в которых содержится информация о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, проставляется штамп «Особый контроль».

(в ред. приказа инспекции от 15.04.2024 № 556)

В случае если в поручениях по исполнению обращения указан конкретный срок рассмотрения обращения, проставляется штамп «Контроль. Срок».

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

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

Повторным обращением является второе обращение одного(их) и того(их) же автора(ов) в Инспекцию по одному и тому же вопросу.

Неоднократное обращение – третье и более обращение одного(их) и того (их) же автора (ов) в Инспекцию по одному и тому же вопросу (подвопросу);

(в ред. приказа инспекции от 15.04.2024 № 556)

2) признака вторичности обращения.

Вторичное обращение – обращение, содержащее вопрос, решение которого не входит в компетенцию Инспекции, 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, Инспекции согласно приложению № 2 к настоящей Инструкции;

7) вида каждого вопроса:

предложение;

заявление;

жалоба;

«не обращение»;

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

9) по каждому вопросу предмета ведения (уровня компетенции):
предмет ведения Российской Федерации;

предмет совместного ведения Российской Федерации и субъектов Российской Федерации;

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

вопрос местного значения;

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

государственного(ых) органа(ов) Российской Федерации;

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

органа(ов) местного самоуправления;

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

10) решения, принятого по обращению;

11) выявление «не обращений» (далее – НО) с внесением в электронную карточку;

вопросов в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений;

типов вопросов:

«оценка деятельности» (НО1);

«поздравление» (НО2);

«приглашение» (НО3);

«соболезнование» (НО4);

«текст, не имеющий смысла» (НО5);

«материалы на ознакомление» (НО6);

«просьба, не основанная на законе» (НО7);

12) выявление обращений, для которых статьей 11 Федерального закона № 59-ФЗ предусмотрен отдельный порядок рассмотрения.

Глава 4. Направление обращений и запросов на рассмотрение по существу поставленных в них вопросов

26. По результатам рассмотрения обращения начальником инспекции, заместителем начальника инспекции 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 государственной власти 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;

27. По результатам рассмотрения обращений, для которых установлен

отдельный порядок рассмотрения, начальником Инспекции, заместителем начальника Инспекции, принимается одно из следующих решений:

если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (далее - анонимное обращение), в соответствии с частью 1 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ ответ автору обращения не дается и обращение списывается в дело;

анонимное обращение, содержащее сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, направляется в соответствии с частью 1 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

на обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации обращения направляется ответ автору о возвращении ему обращения с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения в соответствии с частью 2 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ;

на обращение с вопросом, ответ на который не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, направляется ответ автору о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи недопустимостью разглашения указанных сведений в соответствии с частью 6 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ;

на обращение, содержащее вопрос, на который автору неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, автору дается ответ о безосновательности очередного обращения и прекращении с ним переписки в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ;

по обращению автора, с которым была прекращена переписка, обращение списывается в дело с направлением уведомления автору о ранее принятом решении о прекращении переписки по поставленному в обращении вопросу с указанием регистрационного номера и даты ответа о прекращении переписки в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ;

на обращение, не поддающееся прочтению, если фамилия и почтовый адрес автора обращения поддаются прочтению, направляется ответ автору о невозможности прочтения обращения в соответствии с частью 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ;

обращение, не поддающееся прочтению, если одновременно фамилия и почтовый адрес автора обращения не поддаются прочтению, списывается в дело без направления ответа автору в соответствии с частью 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ;

по обращениям, в которых текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение в

соответствии с частью 4.1 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ;

по обращениям противоправного характера принимается одно из следующих решений:

об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов и направлением автору ответа о недопустимости злоупотребления правом в соответствии с частью 3 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ;

о рассмотрении обращения с направлением автору ответа по существу поставленных в нем вопросов с информацией о недопустимости злоупотребления правом в соответствии с пунктом 4 части 1 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ с учетом части 3 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ;

о направлении обращения на рассмотрение с уведомлением автора об этом и с информацией о недопустимости злоупотребления правом в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ с учетом части 3 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ;

дополнительно о направлении обращения:

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

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

28. 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 27 настоящей Инструкции, определяются тип сопроводительного бланка и тип уведомления авторам обращений в соответствии с приложениями № 4-18 к настоящей Инструкции.

29. Сопроводительное письмо и уведомление авторам обращений готовятся на бланке Инспекции.

(в ред. приказа инспекции от 15.04.2024 № 556)

31. После подписания сопроводительные бланки с обращениями и уведомления вместе с реестром почтовых отправлений передаются в Общий отдел для отправки почтовой корреспонденции.

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

Корреспонденция, поступившая на отправку позже 12.00 часов, подлежит отправке на следующий рабочий день.

(абзац введен приказом инспекции от 15.04.2024 № 556)

32. По результатам рассмотрения запросов начальником Инспекции, заместителем начальника Инспекции, принимается одно из следующих решений:

- 1) принять запрос к рассмотрению в Инспекции;
- 2) принять запрос к рассмотрению в Инспекции 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 № 8-ФЗ срока;

(в ред. приказа инспекции от 15.04.2024 № 556)

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

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

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

33. Информация о деятельности Инспекции не предоставляется в случае, если:

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

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 Инспекции;

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 Инспекцией, проведении анализа деятельности Инспекции, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией.

34. О поступивших обращениях и устных сообщениях по вопросам, затрагивающим права и интересы значительного числа жителей Костромской области, начальник (заместитель начальника) Общего отдела незамедлительно информирует начальника Инспекции.

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

(пункт введен приказом инспекции от 15.04.2024 № 556)

36. О перенаправлении на рассмотрение в органы и иные организации в соответствии с их компетенцией обращений, взятых на контроль иными федеральными органами государственной власти, главным федеральным инспектором (федеральным инспектором) аппарата Полномочного

представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе, информируются органы и должностные лица, взявшие обращение на контроль.

(пункт введен приказом инспекции от 15.04.2024 № 556)

37. Обращение с просьбой о личном приеме начальником Инспекции, заместителями начальника Инспекции рассматривается как обычное обращение. Общим отделом автору обращения направляется разъяснение порядка личного приема начальником Инспекции, заместителями начальника Инспекции.

38. 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.

39. Не допускается передача обращения на рассмотрение лицу, 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, начальником Инспекции, заместителем начальника инспекции, жалоба возвращается автору обращения с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в судебном порядке.

Глава 5. Рассмотрение обращений и запросов по существу поставленных в них вопросов начальником Инспекции, заместителями начальника Инспекции, начальниками отделов Инспекции, специалистами отделов Инспекции

40. Для рассмотрения обращений и запросов по существу поставленных в них вопросов, обращения и запросы направляются начальнику Инспекции, заместителю начальника Инспекции, а по их поручению исполнителю (соисполнителям), в компетенцию которых входит рассмотрение изложенных в обращении вопросов для подготовки проекта ответа.

41. Специалист Общего отдела готовит поручение, включающее в себя: наименование отдела (отделов) Инспекции или фамилию и инициалы исполнителя (исполнителей), которым дается поручение, исполнитель, указанный в поручении первым, является ответственным исполнителем;

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.

42. 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.

43. Запрос подлежит рассмотрению в 30-дневный срок со дня его регистрации, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации. В случае если предоставление запрашиваемой информации невозможно в указанный срок, в течение 7 дней со дня регистрации запроса пользователь информацией уведомляется об отсрочке ответа на запрос с указанием ее причины и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 дней сверх установленного Федеральным законом № 8-ФЗ срока для ответа на запрос.

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

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

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

(в ред. приказа инспекции от 15.04.2024 № 556)

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

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

(в ред. приказа инспекции от 15.04.2024 № 556)

49. Согласно статье 34 Федерального конституционного закона от 26 февраля 1997 года № 1-ФКЗ «Об Уполномоченном по правам человека в Российской Федерации» запрошенные Уполномоченным по правам человека в Российской Федерации материалы, документы и иная информация направляются ему не позднее 15 дней со дня регистрации запроса, если в запросе не установлен иной срок.

50. Согласно части 3 статьи 24 Федерального закона от 4 апреля 2005 года № 32-ФЗ «Об Общественной палате Российской Федерации» ответ на запрос Общественной палаты Российской Федерации направляется не позднее 30 дней со дня его получения, а в исключительных случаях, определяемых Общественной палатой Российской Федерации, - не позднее 14 дней.

51. После подписания поручения начальником Инспекции, заместителем начальника отдела Инспекции, специалист, ответственный за делопроизводство в Общем отделе, вносит поручение в базу данных СЭД.

52. Оригиналы документов для рассмотрения обращений и запросов по существу поставленных в них вопросов направляются ответственному исполнителю, соисполнителям документы направляются в форме

электронного документа через СЭД.

После поступления поручения в отдел Инспекции начальник отдела Инспекции поручает подготовку проекта ответа специалисту данного отдела или готовит проект ответа самостоятельно, о чем делаются соответствующие пометки в СЭД.

Специалист, которому поручена подготовка проекта ответа на обращение, является лицом, ответственным за его подготовку в соответствии с требованиями настоящей Инструкции.

53. В случае если обращение или запрос направлены для рассмотрения исполнителю не по компетенции, исполнитель возвращает обращение (запрос) в Общий отдел в двухдневный срок с указанием Отдела Инспекции, к компетенции которых отнесены вопросы, обозначенные в обращении (запросе).

54. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю (для контрольных поручений и в федеральные органы – соответствующего ответа) осуществляет ответственный исполнитель, а также ответственный специалист Общего отдела.

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

55. 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 Инспекции;

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

56. 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.

57. Если при рассмотрении запроса установлено, что запрашиваемая информация опубликована в средствах массовой информации либо размещена в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в ответе на запрос Инспекция 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.

58. 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.

59. «Не обращения», то есть тексты в письменной форме и в форме электронного документа, не содержащие заявлений, жалоб и предложений, на рассмотрение начальнику Инспекции, заместителю начальника Инспекции не направляются. Ответы на «не обращения» даются Общим отделом, а сами «не обращения» списываются в дело.

Глава 6. Подготовка и направление ответов заявителям на обращения и запросы

60. 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.

61. Ответы подписываются начальником Инспекции, заместителями начальника инспекции курирующий отдел, начальник или специалист которого указаны ответственным исполнителем.

62. Ответ на обращение и (или) запрос оформляется на бланке Инспекции.

63. Информации о рассмотрении обращения и запроса, выполнении поручений по обращению и запросу, направляемые в адрес Президента Российской Федерации, руководителей структурных подразделений Администрации Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, заместителей Председателя Правительства Российской Федерации, Председателя и заместителей Председателя Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Председателя и заместителей Председателя Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, сенатора Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации руководителей федеральных органов исполнительной власти, оформляются на бланке Инспекции и подписываются начальником Инспекции.

(в ред. приказа инспекции от 15.04.2024 № 556)

64. После подготовки исполнителем проекта документа он

согласовывается с заместителем, курирующим отдел, и передается на подпись начальнику Инспекции, заместителю начальника инспекции.

После подписания начальником Инспекции, заместителем начальника Инспекции документ направляется в Общий отдел.

65. Сопроводительные письма о представлении информационных справок по запросам Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций направляются на подпись начальника Инспекции, заместителя начальника Инспекции. Информационные справки, направляемые в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, подлежат подписанию начальником Инспекции, заместителем начальника Инспекции.

Подписанные сопроводительные письма и информационные справки передаются в Общий отдел.

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

67. Уполномоченное лицо Общего отдела осуществляют:

- 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 Инспекции; 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.

68. По результатам проверки ответа на обращение и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов, уполномоченное лицо Общего отдела дают оценку:

- своевременности рассмотрения обращения;
- всесторонности рассмотрения обращения;
- объективности рассмотрения обращения;
- правовой обоснованности принятых по результатам рассмотрения обращения решений.

69. В случае если проект ответа удовлетворяет критериям,

определенным в пункте 68 настоящей Инструкции, уполномоченное лицо Общего отдела принимает решение о направлении проекта ответа начальнику Инспекции, заместителю начальника Инспекции на согласование и (или) подписание.

70. В случае если проект ответа не удовлетворяет требованиям, предусмотренным пунктом 68 настоящей Инструкции, проект ответа и представленные материалы возвращаются исполнителю на доработку с указанием срока исполнения.

71. 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 начальником Инспекции, заместителем начальника Инспекции, давшим поручение, уведомление заявителю о продлении срока рассмотрения обращения.

(в ред. приказа инспекции от 15.04.2024 № 556)

72. После подписания ответа начальником Инспекции, заместителем начальника Инспекции, сотрудник Общего отдела, ответственный за делопроизводство, вносит в СЭД отчет о результатах рассмотрения обращения с формированием электронного образа документа, и передает оригинал ответа вместе с материалами дела по обращению сотруднику Общего Отдела для снятия обращения с контроля, направления ответа автору обращения и формирования дел архивного хранения.

73. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Инспекцию в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Инспекцию в письменной форме.

Ответ на обращение, поступившее через Систему, дополнительно отправляется через Систему.

(абзац введен приказом инспекции от 06.10.2023 № 1198)

Ответ на обращение, поступившее через Единый портал, отправляется по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании.

(абзац введен приказом инспекции от 06.10.2023 № 1198)

74. Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, или если обращение поступило посредством Системы в течение 30 дней со дня его формирования в Системе, если начальником Инспекции, заместителем начальника Инспекции не установлен сокращенный срок рассмотрения в соответствии с пунктом 42 настоящей Инструкции.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, проведения контрольных надзорных мероприятий, предусмотренных Федеральным законом от 31 июля 2020 года № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» начальник Инспекции, заместитель начальника Инспекции, курирующий отдел, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина,

направившего обращение.

(абзац дополнен приказом инспекции от 29.12.2019 № 332, в ред. приказа от 15.04.2024 № 556)

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

77. На поступившее в Инспекцию 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 № 59-ФЗ на официальном сайте Инспекции в разделе «Обращения граждан» подразделе «Вопросы и ответы». При этом гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта Инспекции, на котором размещен ответ по вопросу, поставленному в обращении.

79. По результатам рассмотрения обращений начальник (заместитель начальника) Общего отдела принимает одно из следующих решений:

- 1) снять обращение с контроля;
- 2) поставить обращение на дополнительный контроль с указанием срока исполнения, если по обращению принято решение «поддержано», но «меры не приняты».

Решение о снятии с контроля или постановке на дополнительный контроль вносится в базу данных СЭД.

80. 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 8. Организация личного приема и работы с устными запросами

81. Личный прием граждан и представителей организаций в Инспекции (далее – личный прием) проводят начальник Инспекции, заместители начальника Инспекции.

Личный прием проводится с использованием системы видеопотоколирования (при наличии согласия заявителя). Порядок использования системы видеопотоколирования при проведении личных приемов российских и иностранных граждан, лиц без гражданства и представителей организации в Инспекции приведен в приложении № 18.1. в настоящей Инструкции.

(абзац введен приказом инспекции от 15.04.2024 № 556)

82. Личный прием начальником Инспекции, заместителями начальника

Инспекции осуществляется в соответствии с графиком личного приема, утвержденным начальником Инспекции.

83. Личный прием начальником Инспекции, заместителями начальника Инспекции проводится по вопросам, отнесенным к компетенции Инспекции, в соответствии с распределением обязанностей между начальником Инспекции, заместителями начальника Инспекции.

Запись граждан на прием к начальнику Инспекции, заместителям начальника Инспекции осуществляет Общий отдел по вопросам, отнесенным к компетенции Инспекции.

83.1. Начальник Инспекции, заместители начальника Инспекции проводят личный прием участников специальной военной операции и членов их семей в приоритетном порядке.

(введен приказом от 09.02.2024 № 173)

84. Подготовку документов и материалов к проведению личного приема осуществляет специалист Общего отдела.

Специалист Общего отдела, ответственный за организацию личного приема граждан и представителей организаций, должен:

- 1) уточнить 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 опросы, решение которых не входит в компетенцию Инспекции,
- 4) внести данные о заявителе и существо вопроса, по которым он (она, они) обращается, в общий список граждан, записавшихся на личный прием к начальнику Инспекции, заместителям начальника Инспекции.

85. Личный прием сотрудниками Общего отдела проводится ежедневно в рабочее время за исключением выходных и праздничных дней.

86. Информация о режиме работы, адресе приемной Инспекции (далее – Приемной) размещаются на информационном стенде Инспекции и сайте Инспекции в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

87. Уполномоченные лица Общего отдела осуществляют:

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

проведение приема заявителей с их согласия с использованием системы личного приема граждан, обеспечивающей права граждан, пришедших на личный прием в любую приемную Президента Российской Федерации, любую Приемную государственного органа либо органа местного самоуправления, на получение ответов, в том числе в режиме видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи, от иных государственных органов и иных органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных при личных обращениях вопросов, на базе специального программного обеспечения по проведению личного приема и приема в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи (при наличии специального программного обеспечения и возможности подключения);

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

учет, регистрацию в течение 3 дней с момента их поступления в

Инспекцию и контроль за рассмотрением данных письменных обращений в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ;

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 Инспекцию и контроль за рассмотрением письменных запросов информации в порядке, установленном Федеральным законом № 8-ФЗ;

регистрацию в день их поступления в Инспекции 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 № 19 к настоящей Инструкции, содержания устных обращений заявителя в день их поступления в Инспекцию.

(в ред. приказа инспекции от 15.04.2024 № 556)

87. Специалист Общего отдела, ответственный за организацию личного приема граждан и представителей организаций, не позднее, чем за 1 рабочий день до проведения приема:

1) формирует из общего списка граждан и представителей организаций, записавшихся на личный прием к начальнику Инспекции, заместителю начальника Инспекции, список граждан не более чем из 6 человек,

2) организует подготовку материалов и переписки по предыдущим обращениям (при наличии).

Личный прием заявителей осуществляется в порядке очередности.

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

88. 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).

89. Заявитель сообщает начальнику Инспекции, заместителю начальника Инспекции (уполномоченному лицу Общего отдела):

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 Инспекции;

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.

90. 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.

91. 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.

92. Начальник Инспекции, заместитель начальника Инспекции (уполномоченное лицо Общего отдела), осуществляющее личный прием заявителя:

представляется;

знакомится с документом, удостоверяющим личность заявителя, в соответствии с частью 2 статьи 13 Федерального закона № 59-ФЗ 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 начальник Инспекции, заместитель начальника Инспекции (уполномоченное лицо Общего отдела) сопровождает заявителя в иной кабинет, в котором система видеопотоколирования отсутствует, и проводит в нем личный прием заявителя.

В ходе проведения личного приема:

уточняет у заявителя информацию, обращался ли он в Инспекцию для решения поставленного в устном обращении вопроса, и в каком порядке он обращался;

знакомится с представленными заявителем документами и материалами;

принимает 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

организовать проверку фактов и обстоятельств, изложенных заявителем в устном обращении, 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 Инспекции, 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.

93. Обращение в письменной форме, письменный (устный) запрос, принятые начальником Инспекции, заместителем начальника Инспекции (уполномоченным лицом Общего отдела) в ходе личного приема, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

Глава 9. Организация работы в сетевом справочном телефонном узле

94. ССТУ создан для обеспечения заявителям доступа к устной информации о деятельности инспекции.

Работу ССТУ обеспечивает Общий отдел.

95. Поступившие в инспекцию сообщения в устной форме по телефону ССТУ подлежат систематизации на:

запросы в устной форме 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»;

сообщения в устной форме.

96. Запросы и сообщения в устной форме подлежат регистрации в порядке, установленном главой 3 настоящей Инструкции, через программный комплекс WebAgent, интегрированный с СЭД.

97. Специалист Отдела по работе с обращениями граждан, обеспечивающий деятельность ССТУ, вправе:

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

2) запрашивать у заявителя:

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

его номер телефона и (или) факса;

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

3) принимать решение:

о предоставлении информации, предусмотренной пунктом 99 настоящей Инструкции;

отказывать в предоставлении информации в случаях, предусмотренных пунктом 100 настоящей Инструкции;

о рассмотрении сообщения заявителя в устной форме в порядке, предусмотренном пунктами 101, 102 настоящей Инструкции.

98. По запросу в устной форме заявителя предоставляется

информация:

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

99. Информация не предоставляется в случае, если:

- 1) содержание запроса в устной форме не позволяет установить суть запрашиваемой информации;
- 2) при запросе в устной форме:
 - не сообщается фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;
 - не сообщается номер телефона и (или) факса, по которому можно связаться с заявителем;
 - не сообщается наименование государственного органа либо фамилия или должность лица, которое, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его запроса в устной форме;
 - высказываются нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- 3) запрашиваемая информация:
 - относится к информации ограниченного доступа;
 - ранее представлялась заявителю;
 - не относится к деятельности инспекции;
 - требует правовой оценки актов, принятых губернатором Костромской области и администрацией Костромской области, анализа деятельности администрации Костромской области, исполнительных органов государственной власти Костромской области и органов местного самоуправления муниципальных образований Костромской области или проведения иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав заявителя;
 - опубликована в средствах массовой информации или размещена в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
 - касается деятельности судов и не представляется в соответствии с Федеральным законом от 22 декабря 2008 года № 262-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации»;

требует осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению или анализу.

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

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

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

об информировании заявителя об органе, в компетенции которого находится рассмотрение вопросов устного сообщения заявителя, и порядке направления в этот орган обращения в форме электронного документа или письменной форме в целях обеспечения его объективного и всестороннего рассмотрения.

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

Глава 11. Организация работы «Личного кабинета»

102. 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.

103. Отдел по работе с обращениями граждан обеспечивает ежедневное обновление информации на информационном ресурсе.

104. 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.

105. 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 11. Организация контроля

103. Общий и текущий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений и запросов, полнотой ответов заявителям осуществляет начальник (заместитель начальника) Общего отдела.

Текущий контроль осуществляется с использованием базы данных СЭД.

104. Если обращение или запрос, направленные исполнителю на рассмотрение, поставлены на дополнительный контроль, то исполнитель не позднее, чем за 2 дня до истечения срока, должен направить в Общий отдел копию ответа, направленного заявителю или информацию о результатах рассмотрения обращения или запроса, в установленные ими сроки.

105. 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, выявления причин несвоевременного и некачественного рассмотрения обращений и запросов.

106. Периодичность осуществления проведения проверок устанавливается начальником Инспекции.

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

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

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

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

110. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся обращения и запросы начальнику отдела Инспекции или заместителю начальника отдела Инспекции. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все находящиеся у него на рассмотрении обращения и запросы непосредственному руководителю.

111. Ежеквартально информация о работе с обращениями граждан и запросами в Инспекции размещается на официальном сайте Инспекции.

Глава 12. Организация архивного хранения дел

112. Формирование дел по обращениям и запросам на бумажных носителях в Инспекции осуществляется Общим отделом.

113. Формирование дел по обращениям и запросам осуществляется в соответствии с перечнем документов, составляющих самостоятельную группу по отдельному обращению (запросу), определенным приложением № 20 к настоящей Инструкции.

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

115. Контроль за правильностью оформления дел по обращениям и запросам в Инспекции осуществляет начальник Инспекции.