

УТВЕРЖДЕНА
приказом департамента
экономического развития
Костромской области
от 30 октября 2013 года № 66

ИНСТРУКЦИЯ
о порядке организации работы
с обращениями граждан

I. Общие положения

1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан (далее – Инструкция) устанавливает требования к организации личного приема граждан и работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в департамент экономического развития Костромской области (далее департамент) в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальных и коллективных (далее – письменные обращения) и устных обращений, а также проведению личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее – граждане) директором департамента или заместителями директора департамента.

2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами Костромской области, Положением о департаменте экономического развития Костромской области, поручениями губернатора Костромской области, а также настоящей Инструкцией.

3. Граждане имеют право обращаться в департамент:

- 1) в письменной форме (направлять индивидуальные и коллективные обращения);
- 2) в форме электронного документа;
- 3) лично (на личных приемах);
- 4) устно (по телефону).

II. Прием, учет и первичная обработка
письменных обращений граждан

4. Письменные обращения граждан, поступившие в департамент, подлежат обязательному рассмотрению.

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

Адрес электронной почты для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: der@adm44.ru

Факс: (4942) 620-536. Телефон: (4942) 620-519.

5. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью директора департамента, заместителей директора департамента, начальников отделов департамента или по их письменному поручению – других должностных лиц в пределах их компетенции. Директор департамента несет персональную ответственность за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан.

6. Работу с письменными обращениями граждан, поступившими в департамент, организует специалист ответственный за организацию личного приема граждан и обеспечение своевременного рассмотрения письменных обращений граждан в департаменте, утвержденный приказом директора департамента.

Работу с письменными обращениями граждан, поступившими губернатору Костромской области и в администрацию Костромской области, организует администрация Костромской области (далее - администрация). Прием, учет и первичную обработку поступивших в администрацию письменных обращений граждан осуществляет отдел по работе с обращениями граждан.

7. Письменные обращения граждан, поступившие в конвертах, в целях обеспечения безопасности подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверт (пакет) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководителя департамента.

8. При получении письменных обращений граждан проверяются, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

9. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

1) наименование государственного органа, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

2) свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);

3) почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

Излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

10. Обращение, поступившее в департамент в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан

Российской Федерации» и настоящей Инструкцией. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

- 1) свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);
- 2) адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;
- 3) почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

11. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию департамента, недопустим, за исключением случаев, предусмотренных настоящей Инструкцией.

12. Рассмотрение обращений граждан может производиться с выездом на место по отдельному поручению губернатора Костромской области, первых заместителей губернатора Костромской области, заместителей губернатора Костромской области, директора или заместителей директора департамента.

13. Письменные обращения граждан, содержащие в адресной части обращения пометку «Лично», рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

14. Не подлежат дальнейшему рассмотрению в департаменте письменные обращения граждан в случаях, если:

- 1) текст обращения не поддается прочтению;
- 2) в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, членов его семьи, а также в отношении лица, уполномоченного рассматривать обращения граждан;
- 4) ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

В случаях, указанных в подпунктах 1, 2, 4 пункта 14 настоящей Инструкции, при наличии возможности (когда известны фамилия и почтовый адрес или электронный адрес автора обращения) гражданин письменно уведомляется об основаниях принятого решения в течение семи дней со дня регистрации обращения.

При наличии оснований, указанных в подпункте 3 пункта 14 настоящей Инструкции, гражданин дополнительно предупреждается о недопустимости злоупотребления правом.

15. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

16. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор департамента вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в департамент или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

17. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в департамент или соответствующему должностному лицу.

18. Информация о письменных обращениях граждан, содержащих предложения по совершенствованию законодательства Костромской области или отзывы на законодательные акты, а также суждения о деятельности департамента и должностных лиц департамента, представляется соответствующим должностным лицам для сведения.

19. Принимаются к сведению, учитываются в статистических данных, информационных отчетах и подлежат списанию в дело с уведомлением в течение семи дней со дня регистрации автора письменного обращения о принятии к сведению изложенной им информации следующие письменные обращения:

- 1) не предполагающие ответа;
- 2) не содержащие конкретных предложений, заявлений или жалоб;
- 3) не содержащие сведений о нарушенном праве гражданина (объединения граждан) и основанные на общих рассуждениях автора по проблемам внутренней и внешней политики государства;
- 4) связанные с рекламой товаров или услуг.

20. Подготовка ответов на письменные обращения граждан по вопросам, касающимся разъяснения нормативных правовых актов губернатора Костромской области и администрации Костромской области, осуществляется соответствующим структурным подразделением, разработавшим правовой акт.

III. Регистрация письменных обращений граждан

21. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в департамент.

22. Директор департамента определяет исполнителей, к компетенции которых относится решение поставленных в обращении вопросов и направляет письменное обращение (с резолюцией):

- 1) заместителям директора департамента;
- 2) начальникам отделов департамента;

3) руководителям подведомственных учреждений и предприятий.

23. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в подведомственное учреждение, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

Жалобы граждан на результаты рассмотрения письменных обращений, действия (бездействие) должностных лиц департамента в связи с рассмотрением обращений направляются директору департамента, заместителям директора департамента.

24. Обращение проверяется на повторность. Повторными обращениями являются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу.

Многократными являются обращения, поступившие три и более раз по одному и тому же вопросу, на который автору даны исчерпывающие ответы.

25. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию департамента направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в подпункте 3 пункта 14 Инструкции.

26. На первой странице письменного обращения гражданина в правом верхнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп департамента, где указывается дата регистрации и входящий номер.

27. Регистрационная карточка писем граждан распечатывается в двух экземплярах. Письменные обращения после регистрации передаются специалисту департамента, ответственному за обеспечение своевременного рассмотрения письменных обращений граждан. На первом экземпляре регистрационной карточки проставляется отметка о получении обращения (дата и подпись).

Исходящие документы направляются с оригиналами письменных обращений.

IV. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений граждан, организация контроля за их рассмотрением

28. Письменные обращения граждан, поступившие в департамент и относящиеся к компетенции руководителя департамента, согласно Федеральному закону от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

29. Начальники отделов департамента, в пределах своей компетенции, принимают все необходимые меры по разрешению поставленных в обращении вопросов, организуют всестороннее изучение вопроса, при необходимости запрашивают, в том числе в электронной форме, дополнительные документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), привлекают экспертов, организуют выезд на место.

30. Предложения, заявления и жалобы граждан, поступающие из средств массовой информации, а также опубликованные в печати материалы, связанные с предложениями, заявлениями и жалобами граждан, рассматриваются на общих основаниях и в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

31. Граждане имеют право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения их обращений, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Также им могут быть выданы копии письменных ответов, поступивших из департамента в связи с их предыдущими письменными обращениями, копии письменных ответов (уведомления) о результатах рассмотрения их обращений в департаменте, если указанные письменные ответы не были получены гражданами по не зависящим от них обстоятельствам.

32. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, директор департамента, заместители директора департамента, начальники отделов департамента, либо уполномоченные ими на то лица вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

33. Решение о постановке обращений граждан на контроль принимают губернатор Костромской области, первый заместитель губернатора Костромской области, заместители губернатора Костромской области и директор департамента.

34. Обращения, которые были направлены директору департамента, возвращаются ответственным за обеспечение своевременного рассмотрения письменных обращений граждан в департаменте, который передает исполнителям, в соответствии с резолюцией директора департамента, регистрационную карточку вместе с оригиналами письменных обращений под роспись. Если в резолюции директора департамента указаны несколько фамилий исполнителей, то оригинал обращения передается должностному лицу, чья фамилия значится первой, а остальным направляются копии обращения.

35. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляет начальник отдела, которому направлено конкретное обращение. Директор департамента подписывает ответы на обращения граждан и принимает решение о снятии их с контроля.

Обращения граждан с резолюцией губернатора Костромской области снимаются с контроля или продлевается срок их рассмотрения губернатором

Костромской области, а также первым заместителем губернатора Костромской области, по согласованию с губернатором Костромской области.

36. При обращении членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации в департамент по вопросам, связанным с их деятельностью, государственные гражданские служащие департамента безотлагательно (при необходимости получения дополнительных материалов – не позднее 30 дней со дня получения обращения), а при обращении депутатов Костромской областной Думы не позднее 15 дней дают письменный ответ на это обращение и предоставляют запрашиваемые документы или сведения.

Ответ на запрос подписывается директором департамента, которому направлен запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

37. Основанием для снятия обращения с контроля является направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы.

38. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поступивших в департамент, осуществляется специалистом, ответственным за обеспечение своевременного рассмотрения письменных обращений граждан.

V. Формирование дел с обращениями граждан

39. Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля передаются в отдел департамента рассматривающий обращение для формирования дел.

40. В папку «Дело» вкладываются:

- 1) ксерокопия обращения;
- 2) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

41. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся в отделах департамента, рассматривающих обращение.

VI. Личный прием граждан

42. Личный прием граждан в департаменте проводится в соответствии с Федеральном законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» по вторникам и пятницам каждой недели. Время проведения приема с 16.00 до 18.00.

43. Личный прием граждан проводят:

- 1) директор департамента;
- 2) заместители директора департамента;
- 3) начальники отделов департамента.

44. Запись граждан на личный прием к директору департамента, заместителям директора департамента, начальникам отделов осуществляет ответственный за организацию личного приема граждан в департаменте на основании письменного обращения гражданина о личном приеме директора департамента, заместителя директора департамента, начальником

соответствующего отдела, которое подлежит регистрации в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкцией, а также в журнале записи на личный прием (приложение № 1).

45. Обращения граждан о личном приеме директора департамента, поступившие в департамент, регистрируются в журнале учета устных обращений граждан в электронном виде. Гражданину разъясняется порядок записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного документа.

46. Работники департамента вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина, которые приобщаются к материалам для доклада директору департамента.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию директора департамента, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

47. О дате, времени и месте проведения личного приема директора департамента или заместителей директора департамента, начальников отделов заявителю сообщается дополнительно.

48. Директор департамента, заместители директора департамента, начальники отделов ведут личный прием граждан в Общероссийский день приема граждан, который проводится ежегодно 12 декабря, без предварительной записи в порядке очередности в своих служебных помещениях (кабинетах).

49. Гражданину, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, при проявлениях им агрессии либо неадекватного поведения в записи на личный прием отказывается.

50. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

51. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой, директор департамента, заместитель директора департамента, начальник отдела своевременно сообщают об этом работнику, ответственному за работу по организации личного приема граждан, которое предупреждает граждан об изменении времени приема. Запрещается перепоручение проведения личного приема граждан лицам, не имеющим на то полномочий.

52. Директор департамента, заместители директора департамента или начальники отделов при необходимости проводят выездные приемы граждан в районах и городах области, муниципальных образованиях, трудовых коллективах, общественных организациях и т.д.

53. При проведении личного приема граждан директором департамента, заместителями директора департамента или начальниками отделов карточки личного приема граждан заполняются работником, ответственным за организацию проведения личного приема граждан в департаменте.

54. Предварительная работа по организации личного приема граждан в департаменте проводится работником, отвечающим за организацию проведения личного приема.

55. Непосредственно перед личным приемом проводится необходимая организационно-техническая подготовка:

- 1) создание комфортных условий для граждан, ожидающих приема;
- 2) регистрация граждан;
- 3) подготовка информации по отдельным (в том числе повторным) обращениям.

Специалист департамента, отвечающий за организацию проведения личного приема, консультирует граждан о порядке проведения личного приема и о компетенции должностных лиц в решении поставленных гражданами вопросов, устанавливает очередность приема, предоставляя преимущество инвалидам, участникам войн, многодетным семьям и прочим льготным категориям граждан, учитывая состояние здоровья обратившихся, удаленность места проживания от областного центра, даты и времени обращения.

56. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» сроки.

57. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкцией. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит компетенцию департамента, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

58. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

59. Директор департамента, заместители директора департамента, начальники отделов, осуществляющие личный прием граждан, принимают решение по рассмотрению поставленных в обращении вопросов.

VII. Прием граждан работниками департамента

60. Прием граждан работниками департамента осуществляется в соответствии с Положением о департаменте и должностными регламентами государственных гражданских служащих ежедневно в служебных помещениях (кабинетах) департамента без предварительной записи в порядке очередности.

61. Во время приема граждан, а также при их обращении по телефону, работники департамента подробно, в вежливой форме консультируют обратившихся по интересующим их вопросам, дают разъяснения о подведомственности рассмотрения вопросов, компетенции должностных лиц департамента и порядке обращения к ним.

Граждане информируются:

- 1) о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения;
- 2) о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- 3) о продлении сроков рассмотрения обращения, с указанием оснований.

Консультации предоставляются по вопросам:

- 1) требований к оформлению письменного обращения;
- 2) мест и времени проведения личного приема граждан должностными лицами департамента;
- 3) порядка проведения личного приема должностными лицами департамента;
- 4) порядка и сроков рассмотрения обращений;
- 5) порядка обжалования принятого по обращению решения или действия (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения.

Консультации предоставляются при обращении гражданина лично, с использованием телефонной связи и информационных систем общего пользования.

62. При проведении приема граждан департамента принимают письменные обращения, которые подлежат обязательной регистрации. При этом гражданам оказывается содействие в правильном указании названия должности, фамилии, имени, отчества адресата (в именных обращениях), названий государственных органов (в адресных обращениях).

Работники департамента вправе предложить гражданину устранить выявленные замечания по тексту обращения.

На втором экземпляре письменного обращения или ксерокопии обращения (при наличии) работник департамента проставляет регистрационный штамп, расписывается в получении и указывает дату принятия обращения.

63. В случае если гражданин совершает действия, представляющие непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, работник департамента вызывает сотрудников полиции и, при необходимости, работников скорой медицинской помощи.

VIII. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц департамента

64. Гражданин вправе обжаловать принятое по обращению решение или действие (бездействие) должностного лица департамента в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

65. Гражданин вправе обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) должностного лица департамента в связи с рассмотрением обращения:

директора департамента – к губернатору Костромской области, первому заместителю губернатора Костромской области, осуществляющему непосредственную координацию и контроль деятельности департамента в соответствии с их полномочиями.

заместителей директора департамента, начальник отделов и иных сотрудников департамента – к директору департамента.

66. Гражданин вправе обратиться с жалобой в письменной форме или в форме электронного документа, лично или направить жалобу по почте.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к инструкции
о порядке организации работы
с обращениями граждан

ЖУРНАЛ
записи граждан на личный прием

№ п/п	Дата обращения	Фамилия, имя, Отчество	Адрес места жительства	Содержание вопроса	Принятые меры
