

УТВЕРЖДЕНА
приказом департамента
экономического развития
Костромской области
от 30 октября 2017 года № 94

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 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, первым заместителем директора департамента, заместителями директора департамента, начальники отделов 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» (далее – Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ), иными федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами Костромской области, Положением о департаменте экономического развития Костромской области, поручениями губернатора Костромской области, Инструкцией по работе с обращениями граждан и запросами в администрации Костромской области, утвержденной распоряжением администрации Костромской области от 08.10.2013 № 226-ра, 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);

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, первого заместителя 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 старший специалист отдела финансового и информационного обеспечения департамента, уполномоченный на исполнение указанных функций в соответствии со своей должностной инструкцией (далее – старший специалист).

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 директором департамента (лицом временно исполняющим обязанности директора департамента).

8. При получении письменных обращений граждан проверяются установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ 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.

В письменном обращении гражданин 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 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 муниципального образования Костромской области 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, первого заместителя губернатора Костромской области, заместителей губернатора Костромской области, директора департамента, первого заместителя директора департамента, 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, или почтовый 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;
- 4) ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

При наличии оснований, указанных в подпунктах 3,4 пункта 14 настоящей Инструкции, гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом или о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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 неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор департамента (лицо временно исполняющее обязанности директора 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.

III. Регистрация письменных обращений граждан

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

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

- 1) первому заместителю директора департамента;
- 2) заместителям директора департамента;
- 3) начальникам отделов департамента;
- 3) руководителям подведомственных учреждений и организаций.

20. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение в орган местного самоуправления муниципального образования Костромской области или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в подведомственную организацию, орган местного самоуправления муниципального образования Костромской области 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, первому заместителю директора департамента, заместителям директора департамента.

21. 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 1 пункта 14 Инструкции.

21.1. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю,

надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и в адрес губернатора Костромской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в подпункте 1 пункта 14 Инструкции.

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

22. Письменные обращения граждан, поступившие в департамент и относящиеся к компетенции департамента, согласно Федеральному закону от 02.05.2006 № 59-ФЗ, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

22.1. Письменное обращение, поступившее в адрес губернатора Костромской области и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

23. Первый заместитель директора департамента, заместители директора департамента, 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 муниципальных образований Костромской области и у иных должностных лиц (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), привлекают экспертов.

24. 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.

25. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования Костромской области или должностному лицу, предусмотренного пунктом 21 настоящей инструкции, директор департамента (лица временно исполняющего его обязанности) вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

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

27. Обращения, которые были направлены директору департамента, возвращаются старшему специалисту, который передает исполнителям, в соответствии с резолюцией директора департамента, регистрационную карточку вместе с оригиналами письменных обращений под роспись. Если в резолюции директора департамента (лица временно исполняющего его обязанности)

указаны несколько фамилий исполнителей, то оригинал обращения передается должностному лицу, чья фамилия значится первой, а остальным направляются копии обращения.

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

29. 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.

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

31. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан, поступивших в департамент, осуществляет старший специалист.

V. Формирование дела по обращениям граждан

32. Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля передаются старшему специалисту для формирования дела и дальнейшего хранения.

33. В папку «Обращения граждан» вкладываются:

- 1) обращение или его копия, в случае направления оригинала в отдел по работе с обращениями граждан администрации Костромской области;
- 2) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.
- 3) копия уведомления о доставке ответа на обращение, поступившее в форме электронного документа.

VI. Личный прием граждан

34. Личный прием граждан проводят:

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

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

- 1) директором департамента по вторникам и пятницам. Время проведения

приема с 16.00 до 18.00;

2) первым заместителем директора департамента по понедельникам. Время проведения приема с 16.00 до 18.00;

3) заместителем директора департамента курирующим отделы потребительского рынка, развития предпринимательства и лицензирования по средам. Время проведения приема с 16.00 до 18.00.

4) заместителем директора департамента курирующим отделы стратегического планирования и прогнозирования и территориального развития по понедельникам. Время проведения приема с 16.00 до 18.00.

36. Запись граждан на личный прием к директору департамента, первому заместителю директора департамента, заместителям директора департамента, начальникам отделов осуществляет старший специалист на основании письменного обращения гражданина о личном приеме директора департамента, первого заместителя директора департамента, заместителя директора департамента, начальника соответствующего отдела, которое подлежит регистрации в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией, а также в журнале записи на личный прием (приложение).

37. Устные 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.

38. 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.

39. О дате, времени и месте проведения личного приема директора департамента, первого заместителя директора департамента, заместителей директора департамента, начальников отделов заявителю сообщается дополнительно.

40. 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).

41. Гражданам в записи на личный прием отказывается:

находящимся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
при проявлениях агрессии либо неадекватного поведения.

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

43. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой директор департамента, первый

заместитель директора департамента, заместитель директора департамента, начальник отдела своевременно сообщают об этом старшему специалисту, который предупреждает граждан об изменении времени приема. Запрещается перепоручение проведения личного приема граждан лицам, не имеющим на то полномочий.

44. Директор департамента, первый заместитель директора департамента, заместители директора департамента или начальники отделов при необходимости проводят выездные приемы граждан в районах и городах области, иных муниципальных образованиях Костромской области, трудовых коллективах, общественных организациях.

45. При проведении личного приема граждан директором департамента, первым заместителем директора департамента, заместителями директора департамента или начальниками отделов карточки личного приема граждан заполняются старшим специалистом.

46. Предварительная работа по организации личного приема граждан в департаменте проводится старшим специалистом, отвечающим за организацию проведения личного приема.

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

- 1) регистрация граждан;
- 2) подготовка информации по отдельным (в том числе повторным) обращениям.

Старший 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. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

48. 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 сроки.

49. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

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

VII. Прием граждан работниками департамента

51. 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.

52. 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.

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

53. При проведении приема граждан старший специалист принимает 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).

Старший специалист вправе предложить гражданину устранить выявленные замечания по тексту обращения.

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

54. 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

55. 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.

56. 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, заместителю губернатора Костромской области, осуществляющему непосредственную координацию и контроль деятельности департамента в соответствии с их полномочиями.

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

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

ПРИЛОЖЕНИЕ
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