

Приложение

УТВЕРЖДЕНА

Приказом департамента
имущественных и земельных
отношений Костромской области
от « 27 » июня 2018 года № 64-од

ИНСТРУКЦИЯ

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

(в редакции приказов от 14.11.2023 № 86-од, от 12.02.2024 № 33-од, от 12.12.2024 № 183-од, от 25.02.2025 № 31-од)

Глава 1. Общие положения

1. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с Федеральными законами от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» и иным федеральным законодательством, распоряжением администрации Костромской области от 21 мая 2018 года № 90-ра «Об утверждении инструкции по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации Костромской области».

2. Инструкцией устанавливается единый порядок приема, регистрации, рассмотрения и хранения поступивших в департамент имущественных и земельных отношений Костромской области (далее – департамент) от российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – автор / заявитель), текстов в письменной форме, в форме электронного документа, с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), иной информационной системы департамента либо официального сайта департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, и в устной форме, содержащих предложения, заявления, жалобы (далее – обращение), запросов информации о деятельности департамента (далее – запрос), а также текстов, не имеющих смысла, либо направленных для ознакомления,

либо содержащих поздравление, соболезнование, либо положительную оценку деятельности, либо просьбу, не основанную на законе, и не соответствующих требованиям, предъявляемым Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» к обращениям и Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» к запросам (далее – «не обращение»), а также контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений и запросов, анализа состояния работы с обращениями и запросами, организации и осуществления личного приема граждан в департаменте.

3. Департамент обеспечивает рассмотрение обращений и запросов по вопросам, отнесенным к его компетенции, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, указами Президента Российской Федерации, постановлениями Правительства Российской Федерации, Уставом Костромской области, законами Костромской области, иными правовыми актами Костромской области, инструкцией по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации Костромской области, утвержденной распоряжением администрации Костромской области от 21 мая 2018 года № 90-ра (далее – Инструкция № 90-ра), а также настоящей Инструкцией.

4. Обращения и запросы рассматриваются директором департамента, заместителями директора департамента, начальниками отделов департамента (далее – должностные лица департамента), в компетенцию которых входит решение вопросов, содержащихся в обращениях и запросах.

5. Организацию рассмотрения обращений и запросов, личного приема заявителей в департаменте, ведения делопроизводства осуществляет отдел организационной и кадровой работы.

6. Ответственность за ведение делопроизводства, соблюдение установленного настоящей Инструкцией порядка работы с обращениями и запросами в департаменте возлагаются на заместителей директора департамента, руководителей структурных подразделений департамента, по вопросам своей компетенции.

7. Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений и запросов распространяется на все обращения, поступившие в департамент, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, предусматривающими специальный порядок рассмотрения.

В соответствии с настоящей Инструкцией рассматриваются обращения, направленные в департамент средствами массовой информации.

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

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 и запрос в департамент 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 с использованием Единого портала, иной информационной системы департамента либо официального сайта департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, в устной форме в ходе личного приема заявителя.

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

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

Адрес электронной почты для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: «dizo@kostroma.gov.ru»;

Факс: (4942) 45-78-50. Телефон: (4942) 45-65-66.

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 департамент, осуществляется отделом организационной и кадровой работы.

При приеме текста в письменной форме специалист, ответственный за прием документов в департаменте:

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

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

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

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

4) в случае отсутствия текста в письме составляет справку следующего содержания: «Текст в письменной форме в адрес департамента отсутствует» с датой и личной подписью. Справка прилагается к поступившим документам;

5) на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма, составляет акт в двух экземплярах. Один экземпляр акта хранится в соответствующем деле, второй экземпляр приобщается к поступившим письмам, заносятся в единую базу данных обращений граждан Костромской области системы электронного документооборота (далее – СЭД).

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

15. При приеме текста в письменной форме в ходе личного приема, по просьбе заявителя или его представителя специалистом, ответственным за прием документов в департаменте, 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, содержащие обращения, запросы и «не обращения», поступившие в приемную департамента, принимаются, учитываются в журнале регистрации входящей корреспонденции.

17. Тексты, поступившие в форме электронного документа, распечатываются на бумажном носителе.

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

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

18. Тексты в письменной форме, в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, иной информационной системы департамента либо официального сайта департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, содержащие обращения, запросы и «не обращения», подлежат регистрации в единой базе данных обращений граждан Костромской области СЭД в течение трех дней с момента их поступления, если иное не установлено абзацем третьим настоящего пункта.

В случае поступления текстов в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, иной информационной системы департамента либо официального сайта департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, 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, если иное не установлено абзацем третьим настоящего пункта.

Обращения и запросы, поступающие в департамент от участников специальной военной операции и членов их семей, регистрируются в течение одного рабочего дня со дня поступления.

19. При регистрации текстов в письменной форме и в форме электронного документа, «не обращений» в электронную карточку СЭД вносятся:

- 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, либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, иной информационной системы департамента, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина. При регистрации текстов в письменной форме обеспечивается

автоматизированная проверка адресной части почтового адреса для направления ответа или уведомления;

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

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);

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;

По видам и источникам поступления текстов авторов устанавливаются следующие префиксы:

АП - Администрация Президента Российской Федерации,

А - Акция,

З - Запрос, поступивший из Администрации Президента Российской Федерации,

ЗИ - Запрос информации о деятельности исполнительного органа государственной власти, органа местного самоуправления,

ЛП - Личный прием,

ПП - Обращение в ходе личного и мобильного приема по поручению Президента Российской Федерации,

ЭП - Обращения в форме электронного документа (электронная приемная),

УС - Сообщение в устной форме,

Без префикса - Обращение в письменной форме.

20. Поступившие в департамент тексты в письменной форме через администрацию Костромской области подлежат сканированию с созданием электронного образа документа и прикреплению к электронной карточке СЭД.

21. Специалист, ответственный за прием и регистрацию документов, проставляет учетный штамп с указанием даты регистрации текста и регистрационного номера документа.

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

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

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

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

2) признака вторичности обращения.

Вторичное обращение – обращение, содержащее вопрос, решение которого не входит в компетенцию департамента, 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, согласно приложению № 2 к Инструкции № 90-ра;

7) вида каждого вопроса:

предложение;

заявление;

жалоба;

«не обращение»;

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

9) по каждому вопросу предмета ведения (уровня компетенции):

предмет ведения Российской Федерации;

предмет совместного ведения Российской Федерации и субъектов Российской Федерации;

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

вопрос местного значения;

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

государственного(ых) органа(ов) Российской Федерации;
государственного(ых) органа(ов) субъектов Российской Федерации;
органа(ов) местного самоуправления;
государственного(ых) или муниципального(ых) учреждения(й), осуществляющего(их) общественно-значимые функции;

10) решения, принятого по обращению;

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

вопросов в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений;

типов вопросов:

«оценка деятельности» (НО1);

«поздравление» (НО2);

«приглашение» (НО3);

«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 от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» предусмотрен отдельный порядок рассмотрения.

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

23. По результатам рассмотрения обращения 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, если иное не установлено абзацем третьим настоящего подпункта;

в течение одного рабочего дня со дня регистрации обращения и запросы, поступившие в департамент от участников специальной военной операции и членов их семей, на рассмотрение в орган, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, с запросом результатов рассмотрения обращения и с уведомлением гражданина, подавшего обращение, о переадресации обращения, в котором указывается контактная информация о лице, ответственном за рассмотрение обращений участников специальной военной операции и членов их семей.

3) принять меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов автора, направив в надзорный или контрольный орган:

запрос документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения автора;

копию обращения в надзорный или контрольный орган;

24. По результатам рассмотрения обращений, для которых установлен отдельный порядок рассмотрения, принимаются следующие решения:

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 от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» 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 от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» 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 от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

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 с недопустимостью разглашения указанных сведений в соответствии

с частью 6 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

на обращение, содержащее вопрос, на который автору неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, автору дается ответ о беспочвенности очередного обращения и прекращении с ним переписки в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

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 от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

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 от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

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 от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

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 от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

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 от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

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 от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с учетом части 3 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

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 от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с учетом части 3 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

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.

25. При принятии решения о направлении обращения на рассмотрение в орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленного в обращении вопроса, с уведомлением автора обращения, а также о направлении уведомлений в порядке, указанном в пункте 24 настоящей Инструкции, определяются тип уведомления авторам обращений в соответствии с приложениями № 4-18 к Инструкции № 90-ра.

26. Сопроводительные письма готовятся на бланках департамента.

27. Уведомления авторам обращений готовятся на бланках департамента с угловым расположением реквизитов с воспроизведением малого герба Костромской области.

28. После подписания сопроводительные бланки с обращениями и уведомлениями передаются специалисту, обеспечивающему отправку почтовой корреспонденции.

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

29. По результатам рассмотрения запросов принимается одно из следующих решений:

1) принять запрос к рассмотрению;

2) принять запрос к рассмотрению в департаменте с направлением в течение семи дней со дня его регистрации уведомления пользователю информации о принятии запроса к рассмотрению и отсрочке ответа на запрос с указанием ее причины и срока предоставления запрашиваемой информации. При этом срок ответа на запрос не может превышать пятнадцать дней сверх установленного Федеральным законом от 9 февраля

2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» срока;

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 департамента запрашиваемой информации;

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

30. Информация о деятельности департамента не предоставляется в случае, если:

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

2) в запросе не указан почтовый адрес, адрес электронной почты или номер факса для направления ответа на запрос либо номер телефона, по которому можно связаться с направившим запрос пользователем информацией;

3) запрашиваемая информация не относится к деятельности департамента;

4) запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

5) запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;

6) в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых губернатором Костромской области, администрацией Костромской области и департаментом, проведении анализа деятельности государственного органа либо подведомственных организаций или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией.

31. О поступивших обращениях по вопросам, затрагивающим права и интересы значительного числа жителей Костромской области, специалист, осуществляющий контроль за исполнением поручений, незамедлительно информирует директора департамента.

32. Обращение с просьбой о личном приеме директором департамента рассматривается как обычное обращение. Автору обращения направляется разъяснение порядка личного приема директором департамента.

33. Обращения, содержащие аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей и видеозаписей, иных информационных файлов, рассматриваются при наличии изложения сути заявления, жалобы в письменном виде или в форме электронного документа.

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

В случае если направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, невозможно, 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

35. Специалист, ответственный за прием и регистрацию документов, передает обращения после их регистрации на предварительное рассмотрение директору департамента.

36. Директор департамента по результатам предварительного рассмотрения обращений дает поручения заместителям директора департамента, руководителям структурных подразделений департамента для принятия их к рассмотрению по компетенции.

37. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

38. 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.

39. Запрос подлежит рассмотрению в 30-дневный срок со дня его регистрации, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации и абзацем вторым настоящего пункта. В случае если предоставление запрашиваемой информации невозможно в указанный срок, в течение 7 дней со дня регистрации запроса пользователь информацией уведомляется об отсрочке ответа на запрос с указанием ее причины и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 дней сверх установленного Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» срока для ответа на запрос.

Обращения и запросы, поступающие от участников специальной военной операции и членов их семей, рассматриваются в течение 15 дней со дня регистрации. В исключительных случаях директор департамента вправе продлить срок рассмотрения обращения или запроса не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока гражданина, направившего обращение или запрос.

При завершении рассмотрения обращения участников специальной военной операции или членов их семей на имя заместителя губернатора Костромской области, курирующего работу с обращениями граждан, подготавливается и направляется служебная записка, содержащая информацию о решении вопросов, указанных в обращении, по существу.

40. 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.

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

42. Запрос члена Совета Федерации Федерального Собрания 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.

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

44. Обращение члена Совета Федерации Федерального Собрания 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.

45. 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.

46. 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.

47. После подписания поручения директором департамента специалист, осуществляющий контроль за исполнением поручений, вносит поручение в базу данных СЭД.

48. Документы для рассмотрения обращений и запросов по существу поставленных в них вопросов направляются исполнителям в форме электронного документа через СЭД.

49. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым (далее – ответственный исполнитель).

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

50. Исполнители:

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных физических и юридических лиц;

в необходимых случаях привлекают к рассмотрению обращения переводчиков и экспертов;

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

вправе уточнять содержание запроса в целях предоставления пользователю информацией необходимой информации о деятельности департамента;

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

51. 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.

52. Если при рассмотрении запроса установлено, что запрашиваемая информация опубликована в средствах массовой информации либо размещена в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в ответе на запрос департамент может ограничиться указанием названия, даты выхода и номера средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронного адреса официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация.

53. 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.

54. «Не обращения», то есть тексты в письменной форме и в форме электронного документа, не содержащие заявлений, жалоб и предложений, на рассмотрение не направляются и ответы на них, как правило, не даются.

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

55. 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.

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

57. Подготовленный исполнителем проект ответа согласовывается с соисполнителями, указанными в поручении, и направляется директору департамента, заместителям директора на подпись.

58. 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 директором департамента уведомление заявителю о продлении срока рассмотрения обращения и после его подписания передает специалисту, обеспечивающему отправку почтовой корреспонденции.

59. После подписания ответа специалист, осуществляющий контроль за исполнением поручений, вносит в СЭД отчет о результатах рассмотрения обращения с формированием электронного образа документа, и передает оригинал ответа специалисту, обеспечивающему отправку почтовой корреспонденции. Копия ответа вместе с материалами дела по обращению направляются исполнителю для снятия обращения с контроля и формирования дел архивного хранения.

60. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в департамент в форме электронного документа, либо по адресу (уникальный идентификатор) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе департамента,

обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в департамент в письменной форме.

61. Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, если директором департамента не установлен сокращенный срок рассмотрения в соответствии с пунктом 39 настоящей Инструкции.

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

63. На поступившее в департамент обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в том числе на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в интересах неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте департамента. При этом гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта департамента, на котором размещен ответ по вопросу, поставленному в обращении.

64. Заявитель либо его представитель - лицо, полномочия которого подтверждены доверенностью, оформленной в установленном законом порядке, а также законный представитель, по письменному заявлению имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если эти материалы непосредственно затрагивают его права и свободы, и в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, а также снимать копии с названных документов и материалов с использованием собственных технических средств.

Глава 7. Организация личного приема и работы с устными запросами

65. Личный прием граждан и представителей организаций в департаменте (далее – личный прием) проводит директор департамента.

66. Личный прием осуществляется еженедельно в установленное время.

67. Запись граждан на прием к директору департамента осуществляется специалистом, ответственным за организацию личного приема граждан.

67.1. Директор департамента проводит личный прием участников специальной военной операции и членов их семей в приоритетном порядке

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

69. 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).

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

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

2) ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность обращения заявителя;

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

4) внести данные о заявителе и существо вопроса, по которому он обращается, в общий список граждан, записавшихся на личный прием к директору департамента, по форме согласно приложению № 2 к настоящей Инструкции.

71. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

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

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

2) формирует из общего списка граждан, записавшихся на личный прием к директору департамента, список граждан не более чем из 5 человек.

72. Руководители структурных подразделений департамента, в компетенцию которых входит рассмотрение вопроса, с которым записался на личный прием гражданин, готовят материалы и переписку по предыдущим обращениям.

73. Специалист, ответственный за организацию личного приема граждан, в день проведения личного приема готовит карточку личного приема гражданина по форме согласно приложению № 3 к настоящей Инструкции.

74. 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.

75. 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.

76. Специалист, ответственный за организацию личного приема граждан, в день личного приема организует соблюдение очередности граждан.

77. Директор департамента, осуществляющий личный прием, заявителя:

представляется;

знакомится с документом, удостоверяющим личность заявителя, в соответствии с частью 2 статьи 13 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» путем сверки данных с карточкой личного приема;

при необходимости вносит в карточку личного приема недостающие данные;

В ходе проведения личного приема:

уточняет у заявителя информацию, обращался ли он в какой-либо орган 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 от уполномоченного лица органа, в компетенцию которого входит решение поставленного в устном обращении вопроса;

осуществить запрос документов и материалов, необходимых для рассмотрения вопроса, содержащегося в устном обращении, в конкретном органе, в компетенцию которого входит решение поставленного автором в устном обращении вопроса;

организовать проверку фактов и обстоятельств, изложенных заявителем в устном обращении, запросив документы и материалы, необходимые для рассмотрения устного обращения, в других государственных органах, органах местного самоуправления или у иных должностных лиц, уведомив заявителя о продлении срока рассмотрения

устного обращения, но не более чем на 30 дней, направив письменный ответ заявителю по существу поставленного(ых) в устном обращении вопроса(ов) в течение 30 дней со дня проведения личного приема заявителя;

дать с согласия заявителя устный ответ заявителю в ходе личного приема на устное обращение заявителя в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки;

в случае если в устном обращении заявителя в ходе личного приема содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию департамента, заявителю дается разъяснение, в какой государственный орган или орган местного самоуправления и в каком порядке ему следует обратиться;

отказать заявителю в дальнейшем рассмотрении устного обращения в ходе личного приема, если заявителю ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, и он не приводит новых доводов, имеющих существенное значение для рассмотрения устного обращения.

78. Обращение в письменной форме, письменный (устный) запрос, принятые директором в ходе личного приема, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

Глава 8. Организация контроля

79. Общий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений и запросов ведет специалист, осуществляющий контроль за исполнением поручений.

80. Текущий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений и запросов, полнотой ответов заявителям осуществляют руководители структурных подразделений департамента, заместители директора департамента, курирующие эти структурные подразделения.

Текущий контроль осуществляется с использованием базы данных СЭД.

81. Специалисты департамента несут персональную ответственность за соблюдение сроков и последовательности действий, предусмотренных настоящей Инструкцией.

Персональная ответственность специалистов департамента за рассмотрение обращений и запросов устанавливается в их должностных регламентах.

82. В случае выявления нарушений прав граждан осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

83. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся обращения и запросы временно замещающему его специалисту. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности

исполнитель обязан сдать все находящиеся у него на рассмотрении обращения и запросы.

Глава 11. Организация архивного хранения дел

84. Формирование дел по обращениям и запросам на бумажных носителях в департаменте осуществляется структурными подразделениями, в компетенцию которых входило рассмотрение этих обращений и запросов.

85. Формирование дел по обращениям и запросам осуществляется в соответствии с перечнем документов, составляющих самостоятельную группу по отдельному обращению, определенным приложением № 4 к настоящей Инструкции.

Приложение № 1

к инструкции по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в департаменте имущественных и земельных отношений Костромской области

ФОРМА

РАСПИСКА
о приеме текста в письменной форме

Дана _____

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

в том, что «_____» _____ 20__ года его (ее) текст в письменной форме принят к рассмотрению в департаменте имущественных и земельных отношений Костромской области на _____ листах в __ экз., с приложением:

письменных документов на ___ л. в ___ экз.,

фотоматериалов на ___ л. в ___ экз.,

носителей информации _____ шт.

Телефон для справок: _____

(должность специалиста)_____
(подпись)_____
(Ф.И.О.)

Приложение № 2

к инструкции по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в департаменте имущественных и земельных отношений Костромской области

ФОРМА

**Общий список
граждан, записавшихся на личный прием к директору департамента
имущественных и земельных отношений Костромской области**

№ п/п	Дата записи на личный прием	Ф.И.О. гражданина	Почтовый адрес, телефон	Содержание устного обращения
1	2	3	4	5

Приложение № 3

к инструкции по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в департаменте имущественных и земельных отношений Костромской области

ФОРМА

**ДЕПАРТАМЕНТ ИМУЩЕСТВЕННЫХ И ЗЕМЕЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ
КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ
КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА**

дд.мм.гг.

№ ЛП-01

Вид приема Личный прием граждан

Должностное (уполномоченное) лицо, осуществляющее прием обращения в устной форме _____

Сведения о заявителе

Ф.И.О. заявителя _____

Социальное положение _____

Почтовый адрес для ответа _____

Телефон для связи _____

Содержание устного обращения по единому классификатору обращений граждан
(код классификатора, раздел-тема-тематика-вопрос-подвопрос)

Краткое содержание устного обращения (аннотация)

Приложение на ____ л. в _____ экз.

РЕШЕНИЕ, ПРИНЯТОЕ ПО УСТНОМУ ОБРАЩЕНИЮ

Подпись должностного (уполномоченного) лица _____

Приложение № 4

к инструкции по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в департаменте имущественных и земельных отношений Костромской области

ПЕРЕЧЕНЬ

документов, составляющих самостоятельную группу по отдельному обращению (запросу)

1. Обложка дела.
2. Обращение (запрос) с приложением к нему документов в оригинале при наличии. При повторном или неоднократном обращении копии ответов на ранее данные обращения (запросы).
3. Резолюции в порядке подписания в оригинале.
4. Уведомление заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в орган или организацию по компетенции.
5. Запросы документов и материалов в органы и организации в порядке части 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» по вопросам, обозначенным в обращении и ответы на них.
6. Материалы проверки при ее проведении.
7. Служебные записки:
 - о результатах рассмотрения обращений и принятых мерах;
 - об оставлении обращения (запроса) без ответа, прекращении

переписки в порядке статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации»;

о продлении сроков рассмотрения обращения (запроса) с резолюцией должностного (уполномоченного) лица.

8. Уведомление заявителя о продлении срока рассмотрения обращения (запроса).

9. Списанные в дело должностным (уполномоченным) лицом промежуточные ответы заявителю.

10. Ответ на обращение (запрос), списанный в дело должностным (уполномоченным) лицом.
