



ДЕПАРТАМЕНТ ПО ТРУДУ И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЕ НАСЕЛЕНИЯ КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

№ 301 от 10.06.2026

г. Кострома

О внесении изменения в приказ департамента по труду и социальной защите населения Костромской области от 13.11.2023 № 742

В целях совершенствования работы с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в департаменте по труду и социальной защите населения Костромской области

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Внести в приказ департамента по труду и социальной защите населения Костромской области от 13 ноября 2023 года № 742 «О порядке работы с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в департаменте по труду и социальной защите населения Костромской области» (в редакции приказов департамента по труду и социальной защите населения Костромской области от 06.02.2024 № 51, от 16.12.2024 № 730, от 27.02.2025 № 81), следующее изменение:

порядок работы с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в департаменте по труду и социальной защите населения Костромской области (приложение) изложить в новой редакции согласно приложению к настоящему приказу.

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

Директор
департамента



ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Подписант: Василькова Екатерина Александровна
Дата и время подписания: 10.06.2026 11.38
Должность: Директор департамента

Е.А. Василькова

Приложение

к приказу департамента по труду
и социальной защите населения
Костромской области
от «_____» _____ 2026 г. № _____

ПОРЯДОК

работы с обращениями и запросами российских и иностранных граждан,
лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических
лиц, в департаменте по труду и социальной защите населения
Костромской области

Глава 1. Общие положения

1. Настоящий Порядок работы с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в департаменте по труду и социальной защите населения Костромской области (далее соответственно - порядок, обращения, запросы) разработан 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», 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, и иным законодательством Российской Федерации.

Порядок устанавливает организацию работы с письменными, устными обращениями, обращениями в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - единый портал), иной информационной системы государственного органа либо официального сайта государственного органа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено настоящим Федеральным законом) (далее – обращения) граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - заявитель), а также запросами о деятельности департамента по труду и социальной защите населения Костромской области (далее - департамент).

2. 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, а также настоящим порядком.

3. Обращения и запросы рассматриваются директором департамента, первыми заместителями директора департамента, заместителями директора департамента, начальниками отделов департамента, в компетенцию которых входит решение вопросов, содержащихся в обращениях и запросах.

4. Организацию учета, систематизации, рассмотрения и обобщения обращений и запросов, личного приема заявителей в департаменте, ведение делопроизводства и обеспечение контроля за исполнением требований настоящего порядка осуществляет отдел сводной информации и контроля поручений департамента (далее - отдел контроля).

Организацию учета, систематизации, рассмотрения и обобщения обращений и сообщений, поданных с использованием «Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - единый портал), на платформу обратной связи – (далее – ПОС), через систему ОНФ Помощь физическими и юридическими лицами, осуществляют помощники директора департамента.

5. Ответственность за организацию делопроизводства, организацию установленной настоящим порядком работы с обращениями граждан и запросами в департаменте возлагается на курирующего первого заместителя директора департамента, заместителя директора департамента, начальника отдела сводной информации и контроля поручений (далее - начальник отдела контроля), ответственного специалиста отдела контроля, помощников директора департамента.

6. 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.

7. 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.

8. Настоящий порядок работы с обращениями и запросами граждан распространяется на все обращения граждан, поступившие в департамент, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, предусматривающими специальный порядок рассмотрения.

9. Настоящий порядок работы с обращениями и запросами граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений

иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

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 на имя директора департамента могут быть направлены в письменной форме по почте, в форме электронного, информационным системам общего пользования и системам межведомственного электронного документооборота, в том числе с помощью использования единого портала, иной информационной системы государственного органа либо официального сайта государственного органа в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено настоящим Федеральным законом), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган.

Запрос может быть направлен в устной форме по телефону сетевого справочного телефонного узла департамента (далее - ССТУ), в рамках проведения 12 декабря ежегодно Общероссийского дня приема граждан.

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

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

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

13. Обращения, поступившие в департамент по почте, фельдьегерской связью, и документы, связанные с их рассмотрением, направляются в отдел контроля.

14. Ответственный специалист отдела контроля:

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

2) проводит сверку реестров (на корреспонденцию, поступившую фельдьегерской связью);

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

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

5) в случае отсутствия текста в письме составляет справку следующего содержания: «Текст обращения в адрес департамента отсутствует» с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;

6) 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, заносится в базу данных системы электронного документооборота и делопроизводства (далее - СЭД).

15. Ответственный специалист отдела контроля, получив письмо нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает об этом начальнику отдела контроля (в его отсутствии - лицу, исполняющему его обязанности).

16. По просьбе обратившегося заявителя ответственным специалистом отдела контроля ему выдается расписка о приеме письменного обращения по форме согласно приложению № 1 к настоящему порядку с указанием даты приема обращения, количества принятых листов.

Заявителю сообщается номер телефона для справок.

Отметки на копиях или вторых экземплярах принятых документов не делаются.

17. Обращения и запросы, поступившие, в форме электронного документа, или в иной информационной системе государственного органа, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, принимаются и регистрируются в отделе контроля.

Обращения и сообщения, поданные с использованием единого портала, ПОС, ОНФ Помощь физическими и юридическими лицами, системами регистрируются автоматически в момент их подачи. Регистрация подтверждается в системах регистрационным номером, принимаются и учитываются помощниками директора департамента.

18. Прием устных сообщений и запросов в устной форме по телефону ССТУ (в отведенное для этого время) в департаменте осуществляет ответственное лицо отдела контроля по работе с обращениями граждан, ответственное за организацию работы ССТУ.

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

19. Обращения и запросы, поступившие в департамент, подлежат обязательной регистрации и учету.

Обращения в письменной форме, в форме электронного документа, поступившие в иной информационной системе государственного органа, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, содержащие обращения, запросы и «не обращения», подлежат регистрации в единой базе данных обращений граждан Костромской области СЭД, в отделе контроля в течение трех дней со дня их поступления в департамент.

В случае поступления в департамент обращений в письменной форме или в форме электронного документа в информационной системе государственного органа, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, 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.

Запрос в устной форме подлежат регистрации в день их поступления с указанием даты и времени поступления. В случае разъяснения в момент поступления устного запроса поставленных в запросе вопросов, запросы регистрации не подлежат.

20. Специалист, ответственный за регистрацию обращений:

1) проставляет в правом нижнем углу первой страницы обращения регистрационный штамп с указанием даты регистрации, идентификационного номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

2) вносит данные в базу данных СЭД в течение трех дней с момента поступления следующие сведения:

- вид обращения (заявление, предложение, жалоба);
- источник поступления;
- дату регистрации;
- фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя (в именительном падеже);
- почтовый (электронный при наличии), адрес заявителя;
- данные о льготном составе;
- данные о корреспонденте, направившем обращение (при наличии сопроводительного письма, с указанием его даты и исходящего номера);
- тематику по тематическому классификатору обращений и запросов граждан и организаций;
- данные о наличии приложений и количестве страниц в обращении;
- данные о коллективном обращении, если обращение подписано двумя и более авторами;
- отметку о повторности обращения.

Повторным обращением считается заявление, предложение, жалоба, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со

времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и заявитель не согласен с принятым по его обращению решением.

Обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

Не считается повторным обращение одного и того же автора, но по разным вопросам, а также многократные (три и более раз) - по одному и тому же вопросу, по которому автору даны исчерпывающие ответы соответствующими компетентными органами или должностными лицами.

3) в случае устного обращения гражданина регистрирует обращение в журнале учета устных обращений. Специалисты структурных подразделений департамента, приняв устное обращение, подготавливают служебную записку с указанием фамилии, имени, отчества обратившегося, адрес, номер телефона, сути обращения и представляют в отдел контроля для регистрации в журнале учета устных обращений граждан.

В случае разъяснения по существу поставленных вопросов, в момент поступления устного обращения, обращение регистрации не подлежит.

4) поступившие в департамент обращения в письменной форме подлежат сканированию с созданием электронного образа документа и прикреплению к электронной карточке СЭД.

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

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

Повторным обращением является второе обращение одного(их) и того(их) же автора(ов) в департамент, к одному и тому же должностному лицу департамента по одному и тому же вопросу.

Неоднократное обращение – второе и более обращение одного(их) и того(их) же автора(ов) в департамент, к одному и тому же должностному лицу департамента по одному и тому же вопросу (подвопросу);

2) признака вторичности обращения.

Вторичное обращение – обращение, содержащее вопрос, решение которого не входит в компетенцию департамента, должностного лица департамента, в адрес или на имя которого данное обращение поступило, но содержащее информацию автора(ов) о рассмотрении данного вопроса ранее иным органом, государственным или муниципальным учреждением или иной организацией, осуществляющим(ей) публично значимые функции, или должностным лицом, в компетенцию которого(ой) входит решение содержащегося в обращении вопроса;

3) социального положения автора(ов) (при наличии);

4) гражданства автора(ов) (при наличии);

5) вопроса, содержащегося в обращении (запросе), либо подвопросов, если вопрос их объединяет, в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений;

6) цифрового кода вопроса, содержащегося в обращении (запросе), либо четырехзначного цифрового кода подвопросов, если вопрос их объединяет, в соответствии с тематическим классификатором обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц,

7) вида каждого вопроса:

предложение;

заявление;

жалоба;

«не обращение»;

8) типа соответствующего вида каждого вопроса;

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.

22. Специалист, ответственный за регистрацию обращений в письменной форме и в форме электронного документа, или в иной информационной системе государственного органа, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, проставляет учетный штамп (штрих-код) с указанием даты регистрации текста автора и регистрационного номера документа и осуществляет систематизацию и обобщение текстов авторов на этапе их прочтения и разделение на:

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

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

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

4) запросы, подлежащие рассмотрению в соответствии с порядком, установленным Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» с учетом особенностей, предусмотренных иными федеральными конституционными законами, федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами Российской Федерации;

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

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

23. Специалист отдела контроля по результатам предварительного рассмотрения обращений принимает одно из следующих решений:

- 1) о принятии к рассмотрению;
- 2) о приобщении к ранее поступившему обращению;

24. Ответственный исполнитель по результатам предварительного рассмотрения обращений принимает одно из следующих решений:

- 1) о направлении, по поручению директора департамента, первого заместителя директора департамента, заместителя директора департамента, обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного

самоуправления, иные организации, в компетенцию которых входит решение поставленного в обращении вопроса, с уведомлением об этом заявителя;

2) о возвращении обращения гражданину в течение 7 дней со дня регистрации с разъяснением порядка обжалования судебного решения, если в обращении обжалуется судебное решение;

3) о принятии к рассмотрению, но оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов, в случаях 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;

текст обращения не поддается прочтению, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

в обращении содержатся нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, а гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотреблением правом;

в обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директором, заместителем директора, может быть принято 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;

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

анонимное обращение если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

25. Уведомления заявителям с обоснованием оставления обращений без рассмотрения по существу вопросов готовятся по формам согласно приложениям № 2-6 к настоящему порядку и подписываются директором департамента, первыми заместителями директора департамента, заместителями директора департамента. После подписания и внесения в реестр почтовых отправлений уведомление направляется заявителю.

26. В случае если гражданин обратился с заявлением о прекращении рассмотрения своего обращения до рассмотрения обращения по существу, заявление о прекращении рассмотрения приобщается к ранее направленному обращению, не регистрируется, ответ на него не дается.

Исполнителем, ответственным за подготовку ответа на первоначальное обращение гражданина, направляется служебная записка на имя директора департамента о снятии обращения с контроля, которая списывается директором департамента «В дело» как исполненное обращение.

27. Обращение с просьбой о личном приеме директором департамента рассматривается как обычное обращение. Автору направляется разъяснение о порядке записи на личный прием к директору департамента, а обращение списывается «В дело» как исполненное.

28. В случае, если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции департамента, то обращение в течение 7 дней со дня регистрации направляется по принадлежности в орган компетентный решать данный вопрос с уведомлением заявителя о переадресации обращения в этот же срок.

29. В случае если решение вопросов, поставленных в обращении, относится к компетенции нескольких исполнительных органов, органов местного самоуправления, иных организаций, копии обращений в течение 7 дней со дня регистрации направляются в соответствующие исполнительные органы Костромской области, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

30. Департамент при направлении обращений на рассмотрение в органы государственной власти, органы местного самоуправления, иные организации может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностных лиц документы и материалы о результатах рассмотрения обращений.

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

32. Подготовка сопроводительных писем к обращениям, направляемым на рассмотрение в органы государственной власти, органы местного самоуправления, иные организации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (в том числе с контролем), осуществляется на бланках департамента. Уведомление заявителю готовится на бланке департамента по форме согласно приложению № 7 к настоящему Порядку.

33. Сопроводительные письма о переадресации обращений и уведомления гражданам подписываются директором департамента, первыми заместителями директора, заместителями директора. Копии сопроводительных писем и уведомлений на бумажном носителе подшиваются в папки, в виде электронных образов документов вносятся в базу данных СЭД специалистом отдела контроля, ответственным за регистрацию обращений.

Глава 5. Рассмотрение обращений в профильных отделах департамента

34. После регистрации обращений в отделе контроля, обращения направляются директору департамента, первым заместителям директора департамента, заместителям директора департамента.

35. Специалист отдела контроля, ответственный за работу с обращениями граждан, готовит проект поручения. И направляет обращение для подготовки окончательного поручения директору департамента, первым заместителям директора департамента, заместителям директора департамента.

36. В тексте поручения могут быть указания «весьма срочно», «срочно» или «оперативно», которые предусматривают соответственно 1-дневный, 5-дневный или 10-дневный сроки исполнения поручения, считая от даты его подписания.

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

38. Подготовка информационной справки и проекта сопроводительного письма в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций осуществляется в 5-дневный срок.

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

40. 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.

41. Запрос депутата Костромской областной Думы рассматривается не позднее 15 дней со дня его регистрации или в иной согласованный с инициатором запроса срок.

42. 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.

43. 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.

44. 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.

45. После подписания поручения директором департамента, первыми заместителями директора департамента, заместителями директора департамента, специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, вносит поручение в базу данных СЭД.

46. Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, отражаются в виде задач в СЭД.

47. Обращение гражданина в письменной форме, поступившее непосредственно в департамент, рассматривается в течение 20 дней со дня его регистрации в базе данных СЭД (если в резолюции не указан другой срок исполнения), а не требующее дополнительной проверки и изучения рассматривается исполнителем в срок до 15-ти дней со дня его регистрации в базе данных СЭД. Обращения и запросы от участников специальной военной операции и членов их семей рассматриваются в приоритетном порядке.

Могут устанавливаться иные сроки рассмотрения обращений граждан в соответствии с действующим законодательством.

48. Обращения и запросы от участников специальной военной операции и членов их семей рассматриваются в течение 15 дней со дня регистрации (если в резолюции не указан другой срок исполнения).

Регистрация обращений от участников специальной военной операции и членов их семей осуществляется в течение одного рабочего дня со дня поступления обращения.

Перенаправление обращений от участников специальной военной операции и членов их семей по компетенции в другие органы осуществляется в течение одного рабочего дня со дня регистрации обращения.

В исключительных случаях директор департамента вправе продлить срок рассмотрения обращений от участников специальной военной операции и членов их семей или запроса не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока гражданина, направившего обращение или запрос.

Директор департамента вправе дать поручение о рассмотрении обращений от участников специальной военной операции и членов их семей с указанием «весьма срочно», «срочно», «оперативно», которые предусматривают соответственно 1-дневный, 5-дневный, 10-дневный сроки рассмотрения с даты его регистрации;

При завершении рассмотрения обращений от участников специальной военной операции и членов их семей директор департамента направляет на имя заместителя губернатора Костромской области, курирующего работу с обращениями граждан, информацию о решении вопросов, указанных в обращении, по существу.

49. Срок рассмотрения обращений, направленных в департамент на рассмотрение согласно поручению губернатора области, первых заместителей губернатора области, заместителей губернатора области, исчисляется с момента регистрации в администрации Костромской области. Ответы на письменные

обращения граждан, поступившие в департамент из администрации Костромской области, областной Думы, должны быть исполнены и готовы к визированию директором департамента за 10 дней до окончания срока.

50. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

51. Ответы гражданам на их обращения направляются за подписью директора департамента, первых заместителей директора департамента заместителей директора согласно полномочиям.

Проект ответа на обращение гражданина, поступившее на исполнение в департамент по поручению губернатора области, первых заместителей губернатора области, заместителей губернатора Костромской области, визируется директором департамента, а в его отсутствие исполняющим его обязанности, и направляется на согласование и подписание в администрацию Костромской области в соответствии с поручением.

52. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым.

Соисполнители не позднее 5-ти дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

53. 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. Оплата их услуг осуществляется в установленном порядке;

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

дают ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

несут персональную ответственность за нарушение сроков рассмотрения обращений граждан.

54. На запросы, поступившие в департамент, по обращениям граждан, государственные гражданские служащие департамента обязаны в течение 15 дней представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения,

составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

55. На обращения, не содержащие конкретных рекомендаций, предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы не даются. В этом случае курирующий данное направление заместитель директора списывает обращение и передает его специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан отдела контроля, для формирования материалов.

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

56. Ответ на обращение за подписью директора департамента, первых заместителей директора департамента заместителей директора, оформляется исполнителем на бланке департамента.

Проекты ответов за подписью губернатора области, первого заместителя губернатора области, заместителей губернатора области, оформляются в соответствии с Инструкцией по делопроизводству утвержденной распоряжением администрации Костромской области от 31 декабря 2014 года № 294-ра, 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, и иным федеральным законодательством.

57. 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;

2) указывает, какие меры приняты к виновным должностным 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, просьба не может быть удовлетворена, если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно;

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.

58. Исполнители несут персональную ответственность за содержание при подготовке ответов на обращения граждан. При утрате исполнителем обращения заявителя назначается служебное расследование.

59. Исполнители несут персональную ответственность за нарушение сроков рассмотрения обращения.

60. После подготовки исполнителем проекта ответа за подписью губернатора Костромской области, первого заместителя губернатора Костромской области, заместителя губернатора Костромской области, проект ответа визируется директором департамента (в его отсутствие - исполняющим его обязанности).

61. Проект ответа направляется на согласование и подписание в администрацию Костромской области в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации Костромской области и Инструкцией по работе с обращениями граждан администрации Костромской области. Ответственный исполнитель отслеживает в СЭД подписание проекта ответа губернатором Костромской области, первым заместителем губернатора Костромской области, заместителем губернатора Костромской области.

Если срок исполнения является последним днем срока исполнения, исполнитель несет персональную ответственность за доставку обращения в Администрацию Костромской области и отправку ответа автору почтовой связью.

62. Специалист отдела контроля, ответственный за организацию работы с обращениями граждан, проверяет правильность оформления проекта ответа, возвращает проект ответа и представленные материалы исполнителю на доработку в случае несоответствия ответа требованиям к оформлению.

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

- 1) устраняет выявленные нарушения;
- 2) проводит повторное (дополнительное) рассмотрение по существу поставленных в обращении вопросов.

64. Исполнитель готовит для подписания должностным лицом, давшим поручение, уведомление заявителю о продлении срока рассмотрения обращения.

65. После визирования проекта ответа, подписания ответа, специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, вносит в СЭД отчет о результатах рассмотрения обращения, передает ответственному специалисту за отправку корреспонденции. Копия ответа с материалами дела по обращению снимается с контроля и формируется для архивного хранения.

66. Ответ на обращение, поступившее в исполнительный орган, или должностному лицу в форме электронного документа, или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, или в иной информационной системе государственного органа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, 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 государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной

форме, ответы на обращения в письменной форме вносятся в общий реестр отправки почтовой корреспонденции департамента, и подшивается в отделе контроля.

Ответы на обращения и сообщения, поданные с использованием единого портала физическими и юридическими лицами, осуществляются в личных кабинетах органов и организаций на платформе обратной связи единого портала или в информационной системе, обеспечивающей получение, обработку, рассмотрение обращений, сообщений и направление ответов на них, при условии передачи сведений о поданных обращениях, сообщениях, статусах и результатах их рассмотрения на платформу обратной связи единого портала - помощниками директора департамента.

67. Обращение, поступившее в департамент и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 15 дней со дня регистрации обращения.

68. 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 с обращениями граждан Портала государственных органов Костромской области. При этом гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта департамента на Портале государственных органов Костромской области, на котором размещен ответ по вопросу, поставленному в обращении.

69. 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

70. Личный прием граждан в департаменте проводят директор, первые заместители директора департамента по графику согласно приложению № 8 к настоящему порядку, заместители директора в течение рабочего дня, с согласия заместителя директора, либо по предварительной записи.

71. Личный прием граждан директором, первыми заместителями директора департамента осуществляется в соответствии с утвержденным графиком личного приема граждан.

72. Запись граждан на прием осуществляется специалистом ответственным за работу с обращениями граждан по вопросам, отнесенным к компетенции департамента.

73. Специалист отдела контроля, 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 по форме согласно приложению № 9 к настоящему Порядку.

74. Запись заявителей на личный прием к директору осуществляется в случае неудовлетворения ответа на поставленные вопросы в профильных отделах департамента, курирующими первыми заместителями, заместителями директора департамента.

75. Личный прием заявителей осуществляется в порядке очередности и только по предварительной записи, за исключением рассмотрения обращений и запросов участников специальной военной операции и членов их семей. Заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность специалисту отдела контроля, сопровождающему личный прием. 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).

76. 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) направляет письменное уведомление заявителю о дате и времени проведения личного приема;

3) формирует из общего списка граждан, записавшихся на личный прием к директору, список граждан не более чем из 10 человек;

4) готовит материалы и переписку по предыдущим обращениям граждан.

77. Специалист, ответственный за организацию личного приема граждан, в день проведения личного приема готовит карточку личного приема гражданина по форме согласно приложению № 10 к настоящему порядку, в которую заносит

дату приема, фамилию, имя, отчество, почтовый адрес заявителя, номер телефона (при наличии), содержание устного обращения.

78. Специалист, ответственный за организацию личного приема граждан, в день личного приема организует соблюдение очередности заявителей и направление их в помещение для приема граждан.

79. Директор департамента, первые заместители директора департамента, осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение заявителя.

80. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина: «Дан устный ответ».

При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приема дается соответствующее поручение о подготовке письменного ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов.

81. Директор, первые заместители директора по окончании приема заполняют карточку личного приема гражданина, доводят до сведения заявителя свое решение. Информировать о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а так же откуда он получит ответ, либо разъясняют где, кем и в каком порядке, может быть рассмотрено его обращение по существу.

82. Специалист, ответственный за организацию личного приема граждан, по итогам проведения личного приема регистрирует карточки личного приема граждан с резолюциями должностных лиц, проводивших личный прием, путем присвоения регистрационного номера, который состоит из буквенных символов «ЛП», для выездных приемов «ВП-ЛП», и порядкового номера регистрации устного обращения. Вносит сведения об обращении в СЭД и передает карточки личного приема граждан исполнителям (в случае необходимости подготовки письменного ответа).

83. Исполнитель в срок не более 30 дней, исключая поручения, в которых указаны более короткие сроки рассмотрения, рассматривает обращение, готовит информацию о выполнении поручения и ответ заявителю.

84. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим порядком.

85. Личный прием граждан может проводиться с использованием системы видеопотоколирования (при наличии согласия заявителя). Решение о проведении личного приема с применением видеопотоколирования принимается должностным лицом департамента, проводящим личный прием. Порядок использования системы видеопотоколирования при проведении личных приемов российских и иностранных граждан, лиц без гражданства и представителей организаций в департаменте приведен в приложении № 11 к настоящему Порядку, ответственный специалист отдела контроля информирует заявителя об использовании системы видеопотоколирования при проведении личного приема.

Глава 8. Организация работы сетевого справочного телефонного узла департамента

86. Сетевой справочный телефонный узел (далее – ССТУ) создан для обеспечения заявителям доступа к устной информации о департаменте, работа организуется в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 25 апреля 2013 года № Пр-936 «О проведении начиная с 12 декабря 2013 года, в День Конституции Российской Федерации, общероссийского дня приема граждан, и отложенного приема, в период с 13 декабря по 20 декабря ежегодно в федеральных органах исполнительной власти и соответствующих территориальных органах, исполнительных органах субъектов Российской Федерации, органах местного самоуправления»

Работу на ССТУ обеспечивают отдел контроля, отдел автоматизированных систем.

87. Поступившие в департамент 12 декабря в Общероссийский день приема граждан сообщения в устной форме по телефону ССТУ подлежат систематизации на:

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

сообщения в устной форме.

88. Запросы и сообщения в устной форме подлежат регистрации через программный комплекс WebAgent, интегрированный с СЭД.

89. Специалист отдела контроля по работе с обращениями граждан, обеспечивающий прием обращений через ССТУ, вправе:

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

2) запрашивать у заявителя:

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

его номер телефона и (или) факса;

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

3) принимать решение:

о предоставлении информации по запросу в устной форме заявителя;

об отказе в предоставлении информации заявителю;

90. По запросу в устной форме заявителя предоставляется информация:

1) о почтовых адресах и режиме работы департамента;

2) о порядке проведения личного приема заявителей в департаменте;

3) об утвержденной дате и времени личного приема заявителей конкретным должностным лицом департамента;

4) о порядке и сроках рассмотрения обращений и запросов заявителей;

5) о фамилии, имени и отчестве должностного лица, к полномочиям которого отнесены организация личного приема заявителей и обеспечение

рассмотрения обращений в департаменте;

6) о регистрационном номере поступившего обращения или запроса заявителя и о том, в какой соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или какому должностному лицу оно направлено на рассмотрение;

7) о порядке обжалования действий (бездействия) должностных и уполномоченных лиц;

8) о почтовых адресах и справочных телефонах структурных подразделений департамента;

9) иная информация, не требующая осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению или анализу.

91. Информация не предоставляется в случае, если:

1) содержание запроса в устной форме не позволяет установить суть запрашиваемой информации;

2) при запросе в устной форме:

не сообщается фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;

не сообщается номер телефона и (или) факса, по которому можно связаться с заявителем;

не сообщается наименование государственного органа либо фамилия или должность лица, которое, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его запроса в устной форме;

высказываются нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

3) запрашиваемая информация:

относится к информации ограниченного доступа;

ранее представлялась заявителю;

не относится к деятельности департамента;

требует правовой оценки актов, принятых департаментом, анализа деятельности подведомственных департаменту учреждений или проведения иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав заявителя;

опубликована в средствах массовой информации или размещена в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

касается деятельности судов и не представляется в соответствии с Федеральным законом от 22 декабря 2008 года № 262-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации»;

требует осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению или анализу.

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

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

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

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

93. В случае отсутствия возможности перевода в реальном режиме времени запросов заявителей в устной форме и сообщений заявителей в устной форме в ССТУ принимается решение о направлении запроса документов и материалов, необходимых для рассмотрения указанных запросов в устной форме и электронных сообщений в устной форме, в соответствующем исполнительном органе Костромской области, органе местного самоуправления муниципального образования Костромской области.

Глава 9. Порядок рассмотрения запросов

94. Запрос, поступивший в письменной форме, подлежит регистрации в течение 3 дней со дня его поступления в отдел контроля.

Запрос, поступивший в устной форме, подлежит регистрации в день его поступления с указанием даты и времени поступления в отдел контроля.

95. В случае если запрос не относится к компетенции департамента, он направляется отделом контроля в течение 7 дней со дня регистрации в государственный орган, орган местного самоуправления, иную организацию, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации.

О переадресации запроса в этот же срок отделом контроля сообщается пользователю информацией, направившему запрос. В случае, если департамент не располагает сведениями о наличии запрашиваемой информации в другом государственном органе, органе местного самоуправления, иной организации, об этом также сообщается пользователю информацией, направившему запрос, в течение 7 дней со дня регистрации запроса.

96. Запрос подлежит рассмотрению в 30-дневный срок со дня его регистрации, если иное не предусмотрено действующим законодательством Российской Федерации.

97. В случае, если предоставление запрашиваемой информации невозможно в указанный срок, пользователь информацией уведомляется исполнителем об отсрочке ответа на запрос в течение 7 дней со дня его регистрации с указанием причины такой отсрочки и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 дней сверх установленного срока для ответа на запрос.

98. Информация о деятельности департамента подготавливается в виде ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация, либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации.

99. Информация не предоставляется в случае, если:

1) содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию;

2) в запросе не указаны 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 директора 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 директором департамента, проведении анализа деятельности директора и департамента или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией.

7) если запрашиваемая информация опубликована в средствах массовой информации или размещена в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В этом случае в ответе на запрос указываются наименование, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация.

100. 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, исполнитель включает в ответ пользователю информацией запрашиваемую информацию, за исключением информации ограниченного доступа.

101. Прием, обработка, регистрация запросов и подготовка ответа на запрос производится в порядке, установленном настоящим порядком в соответствии с требованиями Федерального закона от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

Глава 10. Организация архивного хранения дел

102. Формирование материалов по обращениям и запросам на бумажных носителях в департаменте осуществляется отделом контроля.

103. Формирование материалов по обращениям и запросам осуществляется в соответствии с перечнем документов, составляющих самостоятельную группу по отдельному обращению, по форме согласно приложению № 12 к настоящему порядку.

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

105. Контроль за правильностью оформления материалов осуществляет специалист отдела контроля, ответственный за организацию архивного хранения дел в департаменте.

Глава 11. Организация контроля

106. Общий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений и запросов в департаменте осуществляют курирующие первые заместители директора департамента, заместители директора департамента, начальник отдела контроля департамента, ответственный специалист отдела контроля департамента.

Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений и сообщений, поданных с использованием единого портала, ПОС, ОНФ Платформа физическими и юридическими лицами, осуществляют помощники директора департамента.

107. Текущий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений и запросов, полнотой ответов заявителям в департаменте осуществляют заместители директора департамента и начальники профильных отделов департамента.

Текущий контроль осуществляется с использованием базы данных СЭД.

108. Если обращение или запрос, направленные исполнителю на рассмотрение, поставлены на дополнительный контроль, то исполнитель не позднее, чем за 2 дня до истечения срока должен направить в отдел контроля департамента информацию о результатах рассмотрения обращения или запроса, в установленные им сроки.

109. 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 начальнику отдела все находящиеся у него на рассмотрении обращения и запросы.

110. Ежеквартально информация о работе с обращениями граждан и запросами в департаменте размещается на сайте департамента, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

111. Ежемесячно ответственным за работу с обращениями и запросами граждан специалистом осуществляется заполнение отчета о результатах рассмотрения обращений поступивших в департамент на закрытом портале ССТУ.

112. Ответственный за работу с обращениями и запросами граждан специалист несет ответственность за своевременное информирование исполнителей о сроках исполнения обращения.

Государственные гражданские служащие департамента несут персональную ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений граждан и последовательности действий, предусмотренных настоящим порядком.

Приложение № 1

к Порядку работы с
обращениями и запросами
российских и иностранных
граждан, лиц без
гражданства, объединений
граждан, в том числе
юридических лиц, в
департаменте по труду и
социальной защите
населения Костромской
области

РАСПИСКА

Дана _____
(Ф.И.О. гражданина, указывается полностью)

в том, что « ____ » _____ 20 ____ года его (ее) письменное обращение
принято к рассмотрению в отделе сводной информации и контроля поручений
департаamenta по труду и социальной защите населения Костромской области на
_____ листах в ____ экз., с приложением на ____ л. в ____ экз.

Телефон для справок: _____

(Ф.И.О. специалиста, занимаемая должность, подпись)

Приложение № 2

к Порядку работы с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в департаменте по труду и социальной защите населения Костромской области

ФОРМА

(Ф.И.О заявителя)

Адрес

О возврате обращения

Уважаемый (ая)_____!

В полученном от Вас обращении в адрес департамента по труду и социальной защите населения Костромской области Вы выражаете несогласие с судебным решением (определением), вынесенным (указывается наименование судебного органа, принявшего решение).

Сообщаем, что директор департамента по труду и социальной защите населения Костромской области не правомочен вмешиваться в деятельность судей. В соответствии со статьей 10 Конституции Российской Федерации государственная власть в Российской Федерации осуществляется на основе разделения на законодательную, исполнительную и судебную. Судебная власть и ее органы самостоятельны в реализации своих функций. Принятое по делу решение участники процесса могут обжаловать в соответствующую судебную инстанцию (апелляционную, кассационную, надзорную) в порядке, установленном процессуальным законодательством, либо просить суд о пересмотре вступившего в силу судебного акта по вновь открывшимся обстоятельствам.

В соответствии с частью 2 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Ваше обращение и приложенные к нему материалы возвращаются.

Директор департамента

Ф.И.О

Приложение № 3

к Порядку работы с
обращениями и запросами
российских и иностранных
граждан, лиц без
гражданства, объединений
граждан, в том числе
юридических лиц, в
департаменте по труду и
социальной защите
населения Костромской
области

ФОРМА

(Ф.И.О заявителя)

Адрес

об оставлении обращения
без рассмотрения

Уважаемый (ая) _____!

В соответствии с частью 3 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Ваше обращение, адресованное в департамент по труду и социальной защите населения Костромской области, оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов.

Обращаю Ваше внимание на недопустимость злоупотребления правом в связи с тем, что в Вашем обращении содержатся нецензурные (оскорбительные) выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи.

Директор департамента

Ф.И.О

Приложение № 4

к Порядку работы с
обращениями и запросами
российских и иностранных
граждан, лиц без
гражданства, объединений
граждан, в том числе
юридических лиц, в
департаменте по труду и
социальной защите
населения Костромской
области

ФОРМА

(Ф.И.О заявителя)

Адрес

Об оставлении обращения
без рассмотрения

Уважаемый (ая) _____!

В соответствии с частью 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Ваше обращение, адресованное в департамент по труду и социальной защите населения Костромской области, оставлено без рассмотрения в связи с тем, что обращение не поддается прочтению.

Директор департамента

Ф.И.О

Приложение № 5

к Порядку работы с
обращениями и запросами
российских и иностранных
граждан, лиц без
гражданства, объединений
граждан, в том числе
юридических лиц, в
департаменте по труду и
социальной защите
населения Костромской
области

ФОРМА

(Ф.И.О заявителя)

Адрес

Об оставлении обращения
без рассмотрения

Уважаемый (ая) _____ !

Ваше обращение, поступившее в департамент по труду и социальной защите населения Костромской области, рассмотрено.

По поднятым в обращении вопросам Вам давались обоснованные ответы: от _____ № _____, от _____ № _____.

В связи с тем, что в своем обращении Вы не приводите новых доводов или обстоятельств, а также Вам неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» уведомляю Вас о прекращении переписки с Вами по данному вопросу.

Директор департамента

Ф.И.О

Приложение № 6

к Порядку работы с
обращениями и запросами
российских и иностранных
граждан, лиц без
гражданства, объединений
граждан, в том числе
юридических лиц, в
департаменте по труду и
социальной защите
населения Костромской
области

ФОРМА

(Ф.И.О заявителя)

Адрес

Об оставлении обращения
без рассмотрения

Уважаемый (ая) _____!

В соответствии с частью 6 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Ваше обращение, адресованное в департамент по труду и социальной защите населения Костромской области, оставлено без ответа в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Директор департамента

Ф.И.О

Приложение № 7

к Порядку работы с
обращениями и запросами
российских и иностранных
граждан, лиц без
гражданства, объединений
граждан, в том числе
юридических лиц, в
департаменте по труду и
социальной защите
населения Костромской
области

ФОРМА

(Ф.И.О заявителя)

Адрес

Уведомление о направлении
обращения

Уважаемый (ая) _____!

Ваше обращение в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направлено для рассмотрения по компетенции в Администрацию городского округа город Кострома с просьбой проинформировать о результатах Вас и департамент по труду и социальной защите населения Костромской области.

Директор департамента

Ф.И.О

Приложение № 8

к Порядку работы с
обращениями и запросами
российских и иностранных
граждан, лиц без
гражданства, объединений
граждан, в том числе
юридических лиц, в
департаменте по труду и
социальной защите
населения Костромской
области

ГРАФИК

личного приема граждан в департаменте по труду и социальной защите населения
Костромской области

Директор департамента	Ф.И.О	каждый вторник месяца	с 17.00 до 18.00 часов
Первый заместитель директора департамента (курирующий финансовую деятельность и согласно полномочиям)	Ф.И.О	каждая среда месяца	с 14.00 до 16.00 часов
Первый заместитель директора департамента (курирующий социальное обслуживание и согласно полномочиям)	Ф.И.О	каждый четверг месяца	с 16.00 до 17.00

Приложение № 9

к Порядку работы с
обращениями и запросами
российских и иностранных
граждан, лиц без
гражданства, объединений
граждан, в том числе
юридических лиц, в
департаменте по труду и
социальной защите
населения Костромской
области

ФОРМА

ОБЩИЙ СПИСОК

граждан, записавшихся на личный прием к директору, первому заместителю
директора департамента

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

Приложение № 10

к Порядку работы с
обращениями и запросами
российских и иностранных
граждан, лиц без
гражданства, объединений
граждан, в том числе
юридических лиц, в
департаменте по труду и
социальной защите
населения Костромской
области

ФОРМА

КАРТОЧКА личного приема № ЛП _____ «_____» _____ 20__ г. принимал _____	
Фамилия _____ Имя _____ Отчество _____ Почтовый адрес _____ _____ Существо обращения _____ _____ _____ _____ Предъявленные документы по существу обращения _____ _____ _____ _____ Подпись _____	<i>Лицевая сторона</i>
Подпись _____ Отметка об исполнении _____ _____ _____ _____ _____ _____ Подпись _____	<i>Оборотная сторона</i>

Приложение № 11

к Порядку работы с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в департаменте по труду и социальной защите населения Костромской области

ПОРЯДОК

использования системы видеопотоколирования при проведении личных приемов российских и иностранных граждан, лиц без гражданства и представителей организаций в департаменте по труду и социальной защите населения Костромской области

Глава 1. Общие положения

1. Настоящий Порядок разработан с целью использования системы видеопотоколирования при проведении личных приемов российских и иностранных граждан, лиц без гражданства (далее – личный прием, гражданин) и представителей организаций является решением комплекса задач по:

повышению эффективности работы с обращениями граждан и представителей организаций;

противодействию коррупции;

предотвращению и пресечению противоправных действий граждан и представителей организаций, участвующих в личном приеме;

предотвращению поступления необоснованных требований и жалоб граждан и представителей организаций по итогам проведения личных приемов.

2. Решение о проведении личного приема с применением видеопотоколирования принимается должностным лицом департамента, проводящим личный прием.

3. Система видеопотоколирования размещается в месте проведения личных приемов в отделе по работе с обращениями граждан администрации Костромской области.

4. Под видеопотоколом понимается видеозапись личного приема с фиксацией даты и времени, а также записи звука.

5. Использование видеопотокола осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

6. Ответственным за осуществление видеопотоколирования, использование, хранение и уничтожение видеопотоколов является отдел автоматизированных систем департамента по труду и социальной защите населения Костромской области – (далее департамент).

Глава 2. Правила использования системы видеопотоколирования при проведении личного приема граждан

7. Участники личного приема, а также лица, привлекаемые к его организации, которые потенциально могут попасть в зону видеопотоколирования, информируются о проведении видеопотоколирования, а также о целях его использования.

В зоне видеопотоколирования места проведения личного приема размещается специальная информационная табличка «Ведется видеопотоколирование».

8. Ответственными за функционирование системы видеопотоколирования, обеспечение стабильной работы системы видеопотоколирования являются государственные гражданские служащие отдела автоматизированных систем департамента, (далее – уполномоченные лица отдела).

9. Уполномоченные лица отдела:

1) настраивают и тестируют систему видеопотоколирования за один час до начала проведения личного приема;

2) включают видеооборудование перед началом проведения личного приема. Видеооборудование должно функционировать постоянно с начала и до завершения личного приема, находясь в режиме записи;

3) обеспечивают хранение и уничтожение видеопотокола в соответствии с настоящим Порядком.

10. Хранение видеопотоколов осуществляется в хронологическом порядке в именных папках для хранения файлов (записей) соответствующих должностных (уполномоченных) лиц, осуществивших проведение личного приема на отдельном устройстве для хранения данных, защищенном от несанкционированного доступа.

11. Хранение видеопотоколов осуществляется в отделе автоматизированных систем департамента до минования надобности, но не менее одного года с момента проведения личного приема, если иное не установлено действующим законодательством.

12. По истечении сроков хранения, установленных пунктом 11 настоящего Порядка, видеопотоколы подлежат уничтожению с носителей устройства хранения данных с последующим документированием факта их уничтожения.

13. Видеопотоколы личных приемов используются в соответствии с целями, установленными пунктом 1 настоящего Порядка.

Глава 3. Круг лиц, имеющих возможность доступа к информации, полученной с использованием системы видеопотоколирования

14. Для уточнения информации, изложенной заявителем в ходе личного приема, видеопротоккол может быть предоставлен:

должностному лицу департамента, уполномоченному лицу, принимавшим участие в личном приеме;

первому заместителю, заместителю директора департамента, начальнику профильного отдела рассматривающим обращение в устной форме, поступившее в ходе личного приема, по письменному поручению должностного лица департамента, проводившего личный прием.

15. Ознакомление с видеопротокколом личного приема лиц, указанных в пункте 14 настоящего Порядка, осуществляется на автоматизированном рабочем месте в отделе автоматизированных систем департамента (без права записи на съемные носители информации).

Информация об ознакомлении с видеопротокколом приобщается к материалам дела по рассмотрению обращения, принятого в ходе личного приема.

16. Доступ к информации, полученной с помощью системы видеопротколирования, по запросу судов, правоохранительных и иных уполномоченных на то органов осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

17. Доступ к видеопротокколам лиц, не указанных в пунктах 14, 16 настоящего Порядка, а также копирование, распространение информации, содержащейся в видеопротокколах, запрещается.

18. Информация, полученная с помощью системы видеопрото-колирования, применяется с учетом положений статьи 152.1 Гражданского кодекса Российской Федерации, иных положений законодательства Российской Федерации, устанавливающих ограничения доступа к этой информации.

19. Нарушение требований защиты информации, полученной с помощью системы видеопротколирования, расценивается как несанкционированный доступ к этой информации и влечет за собой ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

к Порядку работы с обращениями и
запросами российских и иностранных граждан,
лиц без гражданства,
объединений граждан, в том числе
юридических лиц, в департаменте по труду
и социальной защите населения
Костромской области

ПЕРЕЧЕНЬ

документов, составляющих самостоятельную группу
по отдельному обращению

1. Обращение (обращения - в случае неоднократных) со всеми приложенными заявителем (заявителями) документами в оригинале в порядке поступления.
 2. Резолюции в порядке подписания в оригинале.
 - 3 Уведомление заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другую организацию.
 4. Для обращений, рассматриваемых более 15 календарных дней, в порядке подписания:
 - 1) запросы;
 - 2) ответы на запросы;
 - 3) служебные записки, пр.
 5. Для обращений, рассматриваемых более 1 месяца, в порядке подписания:
 - 1) извещение заявителя о продлении срока рассмотрения;
 - 2) промежуточные ответы заявителю в порядке их подписания.
 5. Окончательный (окончательные) ответ (ответы) заявителю.
-