



**ДЕПАРТАМЕНТ СТРОИТЕЛЬСТВА,
ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ТОПЛИВНО-ЭНЕРГЕТИЧЕСКОГО КОМПЛЕКСА
КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

от «12» ноября 2018 года

№ 36

г. Кострома

**Об утверждении Инструкции по работе с обращениями и запросами
российских и иностранных граждан, лиц без гражданства,
объединений граждан, в том числе юридических лиц, в департаменте
строительства, жилищно-коммунального хозяйства и топливно-
энергетического комплекса Костромской области**

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», распоряжением администрации Костромской области от 21 мая 2018 года № 90-ра «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации Костромской области», в целях установления единого порядка приема, регистрации, рассмотрения и хранения обращений и запросов информации о деятельности департамента строительства, жилищно-коммунального хозяйства и топливно-энергетического комплекса Костромской области, поступивших в департамент строительства, жилищно-коммунального хозяйства и топливно-энергетического комплекса Костромской области от российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также осуществления личного приема граждан в департаменте строительства, жилищно-коммунального хозяйства и топливно-энергетического комплекса Костромской области:

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в департаменте

строительства, жилищно-коммунального хозяйства и топливно-энергетического комплекса Костромской области (далее – Инструкция).

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

П.п. Заместитель губернатора
Костромской области –
директор департамента

А.И.Дмитриев

Приложение

УТВЕРЖДЕНА

приказом департамента строительства,
жилищно-коммунального хозяйства и
топливно-энергетического комплекса
Костромской области
от 12 ноября 2018 года № 36

Инструкция

по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в департаменте строительства, жилищно-коммунального хозяйства и топливно-энергетического комплекса Костромской области

Глава 1. Общие положения

1. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с федеральными законами от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», 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 строительства, жилищно-коммунального хозяйства и топливно-энергетического комплекса 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, форме электронного документа 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 по работе с обращениями и запросами в администрации Костромской области), а также настоящей Инструкцией.

4. Обращения и запросы рассматриваются первыми заместителями директора департамента, заместителями директора департамента (далее – должностные лица), руководителями структурных подразделений департамента, специалистами департамента, в компетенцию которых входит рассмотрение вопросов, содержащихся в обращениях и запросах.

5. Организацию учета, систематизации, рассмотрения и обобщения обращений и запросов, личного приема заявителей в департаменте, ведение делопроизводства по обращениям и запросам и обеспечение контроля за исполнением требований настоящей Инструкции осуществляет специалист отдела организационной и кадровой работы департамента (далее - специалист).

6. Ответственность за организацию делопроизводства и соблюдение установленного настоящей Инструкцией порядка работы с обращениями и запросами в департаменте возлагается на должностных лиц, руководителей структурных подразделений департамента.

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.

Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений и запросов распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

В соответствии с настоящей Инструкцией рассматриваются обращения, направленные в 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 адрес департамента 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, в устной форме в ходе личного приема заявителя.

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. Прием и первоначальная обработка текстов в письменной форме и документов, связанных с их рассмотрением, поступивших в департамент, осуществляется специалистом.

При приеме текста в письменной форме специалистом:

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

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

В случае если обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации Специалисту;

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

4) в случае отсутствия текста в письме составляется справка следующего содержания: «Текст в письменной форме в адрес департамента строительства, жилищно-коммунального хозяйства и топливно-энергетического комплекса Костромской области 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, которые заносятся в единую базу данных обращений граждан Костромской области системы электронного документооборота (далее – СЭД).

14. Специалист, в случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте, не вскрывая конверт, сообщает об этом непосредственному руководителю. Работа с почтовым отправлением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководителем.

15. При приеме текста в письменной форме в ходе личного приема, по просьбе заявителя или его представителя Специалистом 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. Прием сообщений в устной форме по телефону в департаменте осуществляет Специалист, который выясняет у заявителя и вносит в журнал регистрации сообщений:

- 1) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;
- 2) почтовый адрес;
- 3) номер телефона (при наличии);
- 4) суть сообщения.

Специалист распечатывает сообщения на бумажном носителе и передает должностным лицам департамента (лицам, временно исполняющим их обязанности).

Должностные лица департамента (лица, временно исполняющие их обязанности) определяют исполнителей, к компетенции которых относится решение поставленных в сообщении вопросов и направляют сообщение (с резолюцией):

- 1) начальникам управлений департамента;
- 2) начальникам отделов департамента;
- 3) руководителям подведомственных учреждений.

17. Тексты в форме электронного документа, содержащие обращения, запросы и «не обращения», поступившие в департамент или должностному лицу, распечатываются и регистрируются в базе данных СЭД.

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

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

В случае поступления в департамент текстов в письменной форме или в форме электронного документа, содержащих обращения, запросы и «не обращения» в выходные или праздничные дни, их регистрация производится в течение трех рабочих дней, следующих за выходными и праздничными днями.

Запросы в устной форме подлежат регистрации в день их поступления с указанием даты и времени поступления.

19. Специалист, ответственный за регистрацию текстов в письменной форме и в форме электронного документа, запросов в устной форме, сообщений в устной форме, «не обращений», вносит в электронную карточку СЭД следующие сведения:

- 1) дата регистрации;
- 2) фамилия(и), имя(имена), отчество(а) автора(ов), последнее (при наличии);
- 3) почтовый(ые) адрес(а) автора(ов) и (или) адрес электронной почты. При регистрации текстов в письменной форме обеспечивается автоматизированная проверка адресной части почтового адреса для направления ответа или уведомления с использованием базы данных ФГУП «Почта России» - ФИАС;
- 4) форма поступления (в письменной форме, в форме электронного документа, в устной форме);
- 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, 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, который состоит из префикса, обозначающего вид обращения, классификационного номера департамента и порядкового номера, зарегистрированного текста автора в письменной форме, в форме электронного документа.

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 подлежат сканированию с созданием электронного образа документа и прикреплению к электронной карточке СЭД.

21. Специалист, ответственный за регистрацию текстов в письменной форме и в форме электронного документа, проставляет учетный штамп 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;

6) «не обращения»;

7) открытые письма;

8) сообщения в устной форме.

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, к одному и тому же должностному лицу департамента по одному и тому же вопросу.

Неоднократное обращение – второе и более обращение одного(их) и того(ех) 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, согласно приложению № 2 к Инструкции по работе с обращениями и запросами в администрации Костромской области;

7) вида каждого вопроса:

предложение;

заявление;

жалоба;

«не обращение»;

8) типа соответствующего вида каждого вопроса в соответствии с приложением № 2 к настоящей Инструкции;

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

предмет ведения Российской Федерации;

предмет совместного ведения Российской Федерации и субъектов Российской Федерации;

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

вопрос местного значения;

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

государственного(ых) органа(ов) Российской Федерации;

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

органа(ов) местного самоуправления;

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

10) решения, принятого по обращению;

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

вопросов в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений;

типов вопросов:

«оценка деятельности» (НО1);

- «поздравление» (НО2);
- «приглашение» (НО3);
- «соболезнование» (НО4);
- «текст, не имеющий смысла» (НО5);
- «материалы на ознакомление» (НО6);
- «просьба, не основанная на законе» (НО7);

12) выявление обращений, для которых статьей 11 Федерального закона 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 должностными лицами департамента 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;
- 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 безосновательности 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 по работе с обращениями и запросами в администрации Костромской области.

26. Сопроводительные письма и уведомления авторам обращений готовятся на бланках департамента.

27. 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.

28. 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.

29. 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 департаментом, проведении анализа деятельности департамента либо подведомственных организаций или проведении иной аналитической

работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией.

30. Обращение с просьбой о личном приеме должностным лицом департамента рассматривается как обычное обращение. Автору направляется разъяснение порядка личного приема.

31. 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.

32. 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 должностными лицами и специалистами департамента

33. Специалист, ответственный за прием и регистрацию документов, передает обращения после их регистрации на предварительное рассмотрение должностным лицам департамента.

34. Должностное лицо департамента по результатам предварительного рассмотрения обращений дает поручения руководителям структурных подразделений департамента для принятия их к рассмотрению по компетенции.

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

36. 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.

37. Запрос подлежит рассмотрению в 30-дневный срок со дня его регистрации, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации. В случае если предоставление запрашиваемой информации невозможно в указанный срок, в течение 7 дней со дня регистрации запроса пользователь информацией уведомляется об отсрочке ответа на запрос с указанием ее причины и срока предоставления запрашиваемой

информации, который не может превышать 15 дней сверх установленного Федеральным законом 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.

38. 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 Специалистом.

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 пятнадцати 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 Специалист вносит поручение в СЭД.

46. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю (для контрольных поручений и в федеральные органы – соответствующего ответа) осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым.

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

47. 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.

48. 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.

49. 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.

50. 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.

51. «Не обращения», то есть тексты в письменной форме и в форме электронного документа, не содержащие заявлений, жалоб и предложений, рассматриваются исполнителем в рамках своей компетенции.

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

52. 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 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, 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.

53. Ответ на обращение и запрос, поступившие в департамент оформляются исполнителем на бланке департамента установленной формы и подписываются должностными лицами департамента.

54. Проект ответа согласовывается исполнителем с руководителем структурного подразделения департамента и курирующим должностным лицом департамента.

55. Специалист осуществляет:

1) проверку проекта ответа на соблюдение сроков:

рассмотрения обращения;

представления документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения по запросам;

2) проверку ответа на наличие необходимых реквизитов:

бланка исполнительного органа государственной власти;

даты и исходящего номера;

ссылки на дату и номер контрольного обращения;

3) проверку наличия документов и материалов, прилагаемых к обращению (запросу);

56. 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 должностным лицом, давшим поручение, уведомление заявителю о продлении срока рассмотрения обращения и после его подписания осуществляет почтовую рассылку.

57. После подписания ответа исполнитель вносит в СЭД отчет о результатах рассмотрения обращения с формированием электронного образа документа, и передает оригинал ответа Специалисту, обеспечивающему отправку почтовой корреспонденции.

58. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в департамент в форме электронного документа, и в

письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в департамент в письменной форме.

59. Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, если должностными лицами департамента не установлен сокращенный срок рассмотрения в соответствии с пунктом 36 настоящей Инструкции.

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

61. 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.

62. 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

63. Личный прием граждан в департаменте проводят должностные лица департамента в соответствии с графиком личного приема граждан.

64. Запись граждан на личный прием к должностным лицам департамента осуществляется Специалистом по вопросам, отнесенным к компетенции департамента, с учетом распределения обязанностей между должностными лицами департамента.

65. Подготовку документов и материалов к проведению личного приема должностными лицами департамента осуществляет исполнитель по поручению должностного лица департамента.

66. Информация о режиме работы, адресе приема граждан размещаются на информационных стендах, сайте департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

67. Специалист осуществляет:

личный прием заявителей, пришедших в департамент в установленное режимом работы департамента время;

прием письменных обращений от всех заявителей, пришедших в департамент;

учет, регистрацию в течение 3 дней с момента их поступления в департамент и рассмотрение данных письменных обращений в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

прием письменных запросов информации от всех заявителей, пришедших в департамент, в том числе в ходе личного приема;

учет, регистрацию в течение 3 дней со дня их поступления в департамент и рассмотрение данных письменных запросов информации в порядке, установленном Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

регистрацию в день их поступления в департамент и рассмотрение устных запросов информации, поступивших в ходе личного приема от всех заявителей, пришедших в Приемную;

занесение в карточки личного приема, составленные по форме согласно приложению № 3 к настоящей Инструкции, содержания устных обращений заявителя в день их поступления в департамент.

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. Заявитель сообщает специалисту:

при устном запросе информации: почтовый адрес для ответа, номер телефона и (или) факса либо адрес электронной почты для направления ответа на запрос или уточнения содержания запроса, а также фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии) заявителя и (или) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), наименование объединения граждан, в том числе юридического лица, представителем которого он является, суть запрашиваемой информации, касающейся деятельности соответствующего государственного органа или органа местного самоуправления;

при устном обращении: почтовый адрес для ответа, а также

фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии) заявителя и (или) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), наименование объединения граждан, в том числе юридического лица, представителем которого он является, суть обращения.

71. 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.

72. 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.

73. Должностное лицо 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;

информирует заявителя о ведении видеопотоколирования личного приема (при наличии).

При несогласии заявителя с ведением видеопотоколирования в ходе его личного приема должностное лицо департамента сопровождает заявителя в иной кабинет, в котором система видеопотоколирования отсутствует, и проводит в нем личный прием заявителя.

В ходе проведения личного приема:

уточняет у заявителя информацию, обращался ли он в 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.

74. Обращение в письменной форме, письменный (устный) запрос, принятые должностным лицом департамента в ходе личного приема, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

Глава 9. Организация контроля

75. Общий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений и запросов, полнотой ответов заявителям осуществляют должностные лица департамента.

76. Текущий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений и запросов, полнотой ответов заявителям в департаменте осуществляют руководители структурных подразделений департамента.

Текущий контроль осуществляется с использованием базы данных СЭД.

77. 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.

78. 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 непосредственному руководителю.

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

Глава 10. Организация архивного хранения дел

80. Формирование дел по обращениям и запросам в департаменте осуществляется Специалистом в соответствии с перечнем документов, составляющих самостоятельную группу по отдельному обращению (запросу), определенным приложением № 4 к настоящей Инструкции.

81. Оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в администрации Костромской области, утвержденной распоряжением администрации Костромской области, с законодательством Российской Федерации об архивном деле.

82. Контроль за правильностью оформления дел по обращениям и запросам в департаменте осуществляет начальник отдела организационной и кадровой работы департамента.

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 строительства,
жилищно-коммунального хозяйства
и топливно-энергетического
комплекса Костромской области

ФОРМА

Расписка
о приеме текста в письменной форме

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

в том, что «_____» _____ 20__ года его (ее) текст в письменной
форме принято к рассмотрению в департаменте строительства, жилищно-
коммунального хозяйства и топливно-энергетического комплекса
Костромской области на _____ листах в __ экз., с приложением:
письменных документов на _____ л. в __ экз.,
фотоматериалов на _____ л. в __ экз.,
носителей информации на _____ 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 строительства,
жилищно-коммунального хозяйства
и топливно-энергетического
комплекса Костромской области

ТИПЫ
видов вопросов

1. Вид вопроса - предложение - рекомендация автора обращения по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества, код П, с последующей систематизацией предложения по его конкретному содержанию на типы:

П1. Рекомендация автора обращения по совершенствованию:

П1.1. законов, код;

П1.2. иных нормативных правовых актов;

П1.3. деятельности государственных органов, код;

П1.4. деятельности органов местного самоуправления;

П2. Рекомендация автора обращения по развитию общественных отношений;

П3. Рекомендация автора обращения по улучшению:

П3.1. социально-экономической сферы деятельности государства;

П3.2. иных сфер деятельности государства;

П3.3. социально-экономической сферы деятельности общества;

П3.4. иных сфер деятельности общества.

2. Вид вопроса - заявление - просьба автора обращения о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц, код З, с последующей систематизацией заявления по его конкретному содержанию на типы:

З1. Просьба автора обращения:

З1.1. о содействии в реализации его конституционных прав;

З1.2. о содействии в реализации его конституционных свобод;

- 31.3. о содействии в реализации конституционных прав других лиц;
- 31.4. о содействии в реализации конституционных свобод других лиц;

32. Сообщение автора обращения:

- 32.1. о нарушении законов;
- 32.2. о нарушении иных нормативных правовых актов;
- 32.3. о недостатках в работе государственных органов;
- 32.4. о недостатках в работе органов местного самоуправления;
- 32.5. о недостатках в работе должностных лиц;

33. Критика автором обращения:

- 33.1. деятельности государственных органов;
- 33.2. деятельности органов местного самоуправления;
- 33.3. деятельности должностных лиц.

3. Вид вопроса - жалоба - просьба автора обращения о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц, код Ж, с последующей систематизацией жалобы по ее конкретному содержанию по типам:

Ж1. Просьба автора обращения о восстановлении или защите нарушенных:

- Ж1.1. его прав;
- Ж1.2. его свобод;
- Ж1.3. его законных интересов;
- Ж1.4. прав других лиц;
- Ж1.5. свобод других лиц;
- Ж1.6. законных интересов других лиц;

Ж2. Жалоба на действия (бездействие) должностных и уполномоченных лиц, в результате которых, по мнению автора обращения: нарушены его права и свободы; созданы препятствия осуществлению его прав и свобод; на него незаконно возложена какая-либо обязанность; он незаконно привлечен к какой-либо ответственности.

4. Вид вопроса – «не обращение» - почтовое поступление или сообщение в форме электронного документа, которое не содержит сути заявления, жалобы или предложения, код НО, с последующей систематизацией сообщения по конкретному содержанию по типам:

- НО1. «оценка деятельности»;
- НО2. «поздравление»;
- НО3. «приглашение»;
- НО4. «соболезнование»;
- НО5. «текст, не имеющий смысла»;
- НО6. «материалы на ознакомление»;
- НО7. «просьба, не основанная на законе».

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 строительства,
жилищно-коммунального хозяйства
и топливно-энергетического
комплекса Костромской области
ФОРМА

**ДЕПАРТАМЕНТ СТРОИТЕЛЬСТВА, ЖКХ И ТЭК
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 строительства,
жилищно-коммунального хозяйства
и топливно-энергетического
комплекса 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 лицом промежуточные ответы заявителю.
 10. Ответ на обращение (запрос), списанный в дело должностным лицом.
 11. Копия уведомления о доставке ответа на обращение, поступившее в форме электронного документа.
-