

Приложение
Утверждена распоряжением
администрации Костромского
муниципального района
от «___» _____ 2024г. № ____

ИНСТРУКЦИЯ

по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации Костромского муниципального района

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» (в ред. Федеральных законов от 29.06.2010 №126-ФЗ, 27.11.2017 №355-ФЗ, 04.08.2023 №480-ФЗ), от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» и иным федеральным законодательством.

2. Инструкцией устанавливается единый порядок приема, регистрации, рассмотрения и хранения поступивших в администрацию Костромского муниципального района 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 главы Костромского муниципального района и администрации Костромского муниципального района (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» (в ред. Федеральных законов от 29.06.2010 №126-ФЗ, 27.11.2017 №355-ФЗ, 04.08.2023 №480-ФЗ) 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 администрации Костромского муниципального района.

3. Администрация Костромского муниципального района обеспечивает рассмотрение обращений и запросов по вопросам, отнесенным к ее компетенции, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами, указами Президента Российской Федерации, постановлениями Правительства Российской Федерации, законами Костромской области, Уставом Костромского муниципального района, иными правовыми актами Костромского муниципального района, а также настоящей Инструкцией.

4. Обращения и запросы рассматриваются главой Костромского муниципального района, заместителями главы администрации Костромского муниципального района, руководителями структурных подразделений администрации Костромского муниципального района, в компетенцию которых входит решение вопросов, содержащихся в обращениях и запросах.

5. Организацию учета, систематизации, рассмотрения и обобщения обращений и запросов, личного приема заявителей в администрации Костромского муниципального района, ведение делопроизводства по обращениям и запросам и обеспечение контроля за исполнением требований настоящей Инструкции осуществляет общий отдел администрации Костромского муниципального района (далее – общий отдел).

Определение должностных лиц общего отдела, уполномоченных на рассмотрение обращений и запросов, принятие решений о направлении обращения и (или) запроса на рассмотрение в орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленного в обращении и (или) запросе вопроса, прекращении переписки с автором обращения, проведении личного приема заявителей и проверки ответов на соблюдение требований настоящей Инструкции осуществляется распоряжением администрации Костромского муниципального района.

6. Ведение делопроизводства по обращениям и запросам, поступившим на рассмотрение руководителям структурных подразделений администрации Костромского района осуществляется сотрудниками, ответственными за делопроизводство соответствующих отраслевых подразделений, в соответствии с их должностными обязанностями.

7. Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений и запросов распространяется на все обращения, поступившие в администрацию Костромского муниципального района, 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 администрацию Костромского муниципального района средствами массовой информации.

8. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в администрацию Костромского муниципального района с критикой ее 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 на имя главы Костромского муниципального района и в адрес администрации Костромского муниципального района могут быть направлены в письменной форме по почте, в форме электронного документа - по телеграфу, по информационным системам общего пользования и системам межведомственного электронного документооборота, в том числе с использованием ФГИС «Единый портал государственных и муниципальных услуг», в устной форме в ходе личного приема заявителя.

Обращение и запрос могут быть доставлены в администрацию Костромского муниципального района 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.

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

13. Прием и первоначальная обработка текстов в письменной форме, поступивших в администрацию Костромского муниципального района, осуществляется общим отделом администрации Костромского муниципального района, в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации Костромского муниципального района.

При приеме текста в письменной форме в общем отделе:

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

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

Тексты в письменной форме с пометкой «лично», поступившие на имя:

Главы Костромского муниципального района, должностного лица администрации Костромского муниципального района вскрываются в общем отделе сотрудником общего отдела;

руководителя структурного подразделения администрации Костромского муниципального района, работника администрации Костромского муниципального района, передаются адресатам не вскрытыми.

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

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 администрации Костромского муниципального района 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, составляется акт в двух экземплярах. Один экземпляр акта хранится в соответствующем деле, второй экземпляр приобщается к поступившим письмам.

14. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте, работа с почтовым отправлением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения

руководителем структурного подразделения, ответственного за прием документов.

15. При приеме текста в письменной форме в ходе личного приема, по просьбе заявителя или его представителя уполномоченным лицом общего отдела выдается расписка о приеме текста в письменной форме согласно приложению № 1 к настоящей Инструкции с указанием даты, количества принятых листов и номера телефона для справок. Отметки на копиях или вторых экземплярах принятых документов не делаются.

16. Тексты в письменной форме, содержащие обращения, запросы и «не обращения», поступившие в адрес главы Костромского муниципального района, принимаются, учитываются в журнале регистрации входящей корреспонденции и их передачи в структурные подразделения администрации Костромского муниципального района общим отделом.

17. Тексты в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг» содержащие обращения, запросы и «не обращения», поступившие должностным лицам администрации Костромского муниципального района и в структурные подразделения администрации Костромского муниципального района, перенаправляются ими в общий отдел.

18. Прием сообщений в устной форме по «телефону оперативного дежурного» в администрации Костромского муниципального района осуществляет уполномоченное лицо, ответственное за прием сообщений по «телефону оперативного дежурного» (далее - оперативный дежурный), 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.

Оперативный дежурный распечатывает сообщения на бумажном носителе и направляет их в соответствующие структурные подразделения администрации Костромского муниципального района, органы местного самоуправления муниципальных образований Костромского муниципального района (далее – органы), иные организации в соответствии с их компетенцией для рассмотрения.

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

20. Тексты в письменной форме, в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг», содержащие обращения, запросы и «не обращения», подлежат регистрации в единой базе данных обращений граждан Костромского муниципального района СЭД в общем отделе в течение трех дней с момента их поступления.

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

В случае поступления в администрацию Костромского муниципального района текстов в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг», 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.

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

- 1) дата регистрации;
- 2) фамилия(и), имя(имена), отчество(а) автора(ов), (последнее – при наличии);
- 3) почтовый(ые) адрес(а) автора(ов) и (или) адрес электронной почты (либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале). 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) канал поступления (почта, информационно-телекоммуникационная сеть «Интернет», личный прием, каналы электронного обмена – VipNet, телефон, средства массовой информации);
- 6) страна отправления;
- 7) источник поступления;
- 8) сведения об адресате (орган, руководитель органа, заместитель руководителя органа либо иные адресаты);
- 9) количество листов либо формат и объем электронного файла;

10) наличие приложений либо вложений (описание приложения, количество листов либо формат и объем электронного файла);

11) регистрационный номер, который состоит из префикса, обозначающего вид обращения, классификационного номера администрации Костромского муниципального района и порядкового номера, зарегистрированного текста автора в письменной форме, в форме электронного документа, сообщения или запроса в устной форме.

По видам и источникам поступления текстов авторов устанавливаются следующие префиксы:

А – Акция,

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

ЛП - Личный прием,

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

ПФ - Обращение в письменной форме.

22. Поступившие в администрацию Костромского муниципального района тексты в письменной форме подлежат сканированию с созданием электронного образа документа и прикреплению к электронной карточке СЭД.

23. Уполномоченное лицо общего отдела, ответственное 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;

24. На обращениях и запросах, подлежащих рассмотрению по компетенции должностными лицами администрации Костромского муниципального района, повторных, многократных обращениях и обращениях, имеющих общественное значение, которые берутся на контроль в администрации Костромского муниципального района, проставляется «Подлежит возврату в администрацию Костромского муниципального района вместе с материалами дела».

На поручениях Президента Российской Федерации, Администрации Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, органов государственной власти Российской Федерации, на обращениях сенаторов Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, аппарата Полномочного Представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе, депутатов Костромской областной Думы, а также на обращениях, в которых содержится информация о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, проставляется штамп «Особый контроль».

В случае если в поручениях по исполнению обращения указан конкретный срок рассмотрения обращения, проставляется «Контроль. Срок ____».

25. 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 администрацию Костромского муниципального района, к одному и тому же должностному или уполномоченному лицу администрации Костромского муниципального района по одному и тому же вопросу.

Неоднократное обращение – второе и более обращение одного(их) и того(ех) же автора(ов) в администрацию Костромского муниципального района, к одному и тому же должностному или уполномоченному лицу

администрации Костромского муниципального района по одному и тому же вопросу (подвопросу);

2) признака вторичности обращения.

Вторичное обращение – обращение, содержащее вопрос, решение которого не входит в компетенцию администрации Костромского муниципального района, должностного или уполномоченного лица администрации Костромского муниципального района, 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, общего отдела администрации Костромского муниципального района согласно приложению № 2 к настоящей Инструкции;

7) вида каждого вопроса:

предложение;

заявление;

жалоба;

«не обращение»;

8) типа соответствующего вида каждого вопроса в соответствии с приложением № 3 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);

«соблезнование» (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

26. По результатам рассмотрения обращения Главой 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;

в течение пяти дней со дня регистрации обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением об этом автора;

перенаправление обращения и запроса от участников специальной военной операции и членов их семей по компетенции в другие органы осуществляется в течение одного рабочего дня со дня регистрации;

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;

27. 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

ответа 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»;

обращения, поступившие от участников специальной военной операции и членов их семей, рассматривается в течение пятнадцати дней со дня регистрации, в исключительных случаях глава муниципального образования вправе продлить срок рассмотрения обращения или запроса не более чем на тридцать дней, уведомив о продлении срока гражданина, направившего обращения или запрос.

Глава муниципального образования вправе дать поручение о рассмотрении обращения с указанием «весьма срочно», «срочно», «оперативно», которые предусматривают соответственно однодневный, пятидневный, десятидневный срок рассмотрения с даты регистрации.

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.

28. 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 27 настоящей Инструкции, определяются тип сопроводительного бланка и тип уведомления авторам обращений в соответствии с приложениями № 4-18 к настоящей Инструкции.

29. Сопроводительные письма готовятся структурными подразделениями администрации Костромского муниципального района на бланках администрации Костромского муниципального района с

угловым расположением реквизитов администрации Костромского муниципального района с воспроизведением герба Костромского муниципального района в черно-белом цветовом исполнении.

30. Уведомления авторам обращений готовятся с использованием бланков администрации Костромского муниципального района с угловым расположением реквизитов администрации Костромского муниципального района с воспроизведением герба Костромского муниципального района в черно-белом цветовом исполнении.

31. После подписания сопроводительные бланки с обращениями и уведомления вместе с реестром почтовых отправлений направляются общим отделом посредством ФГУП «Почта России».

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

32. По результатам рассмотрения запросов Глава принимает одно из следующих решений:

1) принять запрос к рассмотрению в администрации Костромского муниципального района;

2) принять запрос к рассмотрению в администрации Костромского муниципального района 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 администрации Костромского муниципального района запрашиваемой информации;

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

33. Информация о деятельности главы Костромского муниципального района и администрации Костромского муниципального района не предоставляется в случае, если:

1) содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию о деятельности главы Костромского муниципального района и администрации Костромского муниципального района;

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 главы Костромского муниципального района и администрации Костромского муниципального района, которым поступил запрос;

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 главой Костромского муниципального района и администрацией Костромского муниципального района, проведении анализа деятельности государственного органа либо подведомственных организаций или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией.

34. О поступивших обращениях и устных сообщениях по вопросам, затрагивающим права и интересы значительного числа жителей Костромского муниципального района, общий отдел информирует руководителя аппарата администрации Костромского муниципального района для доклада главе Костромского муниципального района.

35. Обращение, по которому имеется поручение Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации или его заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, запрос сенатора Российской Федерации, запрос депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, запрос депутата Костромской областной Думы, запрос депутата районного собрания депутатов Костромского муниципального района, коллективные обращения, по вопросам, затрагивающим права и законные интересы значительного числа жителей Костромского муниципального района, направляются на рассмотрение главе Костромского муниципального района.

36. Обращения, взятые на контроль иными федеральными органами государственной власти, главным федеральным инспектором (федеральным инспектором) аппарата Полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном Федеральном округе, направляются для рассмотрения должностным лицам администрации Костромского муниципального района, в органы и иные организации в соответствии с их компетенцией. О направлении такого обращения в органы и иные организации для рассмотрения по компетенции информируются соответственно федеральный орган государственной власти, главный федеральный инспектор (федеральный инспектор) аппарата Полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном Федеральном округе, взявший обращение на контроль.

37. Обращение с просьбой о личном приеме должностным лицом администрации Костромского муниципального района рассматривается

как обычное обращение. Общим отделом автору обращения направляется разъяснение порядка личного приема должностным лицом администрации Костромского муниципального района.

38. 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.

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

В случае если направление жалобы на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, невозможно, общим отделом жалоба возвращается автору обращения с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в судебном порядке.

Глава 5. Рассмотрение обращений и запросов по существу поставленных в них вопросов должностными лицами и руководителями структурных подразделений администрации Костромского муниципального района.

40. Для рассмотрения обращений и запросов по существу поставленных в них вопросов, обращения и запросы направляются должностным лицам администрации Костромского муниципального района, руководителям структурных подразделений администрации Костромского муниципального района в соответствии с распределением обязанностей должностных лиц администрации Костромского муниципального района и положениями о структурных подразделениях администрации Костромского муниципального района, утвержденных главой Костромского муниципального района.

41. Должностное лицо администрации Костромского муниципального района готовит поручение, включающее в себя:

наименование структурного подразделения администрации Костромского муниципального района или фамилию и инициалы исполнителей, которым дается поручение;

кратко сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения;

подпись руководителя с расшифровкой и датой;

ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения.

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

42. 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.

43. 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.

44. 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 общем отделе.

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

46. Запрос сенатора 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.

47. Запрос депутата Костромской областной Думы, собрания депутатов Костромского муниципального района рассматривается не позднее пятнадцати дней со дня его регистрации или в иной согласованный с инициатором запроса срок.

48. Обращение сенатора 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.

49. 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.

50. 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.

51. После подписания поручения должностным лицом администрации Костромского муниципального района, специалист, ответственный за делопроизводство в общем отделе, вносит поручение в базу данных СЭД.

52. Документы для рассмотрения обращений и запросов по существу поставленных в них вопросов направляются исполнителям структурных подразделений администрации Костромского муниципального района.

53. В случае если обращение или запрос общим отделом направлены для рассмотрения должностному лицу, руководителю структурного подразделения администрации Костромского муниципального района не по компетенции, специалист структурного подразделения администрации, ответственный за работу с обращениями граждан, возвращает обращение (запрос) в общий отдел в двухдневный срок с указанием должностного лица, структурного подразделения, к компетенции которых отнесены вопросы, обозначенные в обращении (запросе).

54. 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 (далее – ответственный исполнитель).

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

55. Исполнители:

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

в необходимых случаях привлекают к рассмотрению обращения переводчиков и экспертов;

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

вправе уточнять содержание запроса в целях предоставления пользователю информацией необходимой информации о деятельности главы Костромского муниципального района и администрации Костромского муниципального района;

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

56. 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.

57. Если при рассмотрении запроса установлено, что запрашиваемая информация опубликована в средствах массовой информации либо размещена в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в ответе на запрос администрация Костромского муниципального района 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.

58. 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.

59. «Не обращения», то есть тексты в письменной форме и в форме электронного документа, не содержащие заявлений, жалоб и предложений, на рассмотрение должностным лицам администрации Костромского муниципального района, руководителям структурных подразделений администрации Костромского муниципального района, в органы и организации не направляются. Ответы на «не обращения» даются общим отделом, а сами «не обращения» списываются в дело.

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

60. Исполнитель при подготовке проекта ответа:

1) четко, последовательно, кратко и исчерпывающе излагает ответы на все поставленные вопросы в обращении, раскрывает установленные обстоятельства по всем доводам заявителя, указанным в обращении, раскрывает все установленные обстоятельства;

2) указывает, какие меры приняты к виновным лицам для защиты и восстановления нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей при подтверждении фактов, изложенных в обращении;

3) указывает, по каким причинам, со ссылкой на конкретные нормы права, вопрос, содержащийся в обращении, не может быть удовлетворен;

4) разъясняет порядок реализации прав, свобод и законных интересов заявителя со ссылкой на конкретные нормы права;

5) представляет информацию о полученных сведениях в случае, если рассмотрение обращения производилось с выездом на место.

61. Ответы подписываются:

с поручениями главы Костромского муниципального района – главой Костромского муниципального района, заместителями главы администрации Костромского муниципального района, руководителем аппарата администрации Костромского муниципального района в соответствии с распределением обязанностей;

с поручениями заместителя главы администрации Костромского муниципального района – заместителем главы администрации Костромского муниципального района;

с поручением руководителя аппарата администрации Костромского муниципального района – руководителем аппарата администрации Костромского муниципального района;

с поручением руководителя (заведующего) структурного подразделения администрации Костромского муниципального района – руководителем (заведующим) структурным подразделением администрации Костромского муниципального района.

62. Ответ на обращение и запрос оформляется:

за подписью главы Костромского муниципального района на типовом бланке администрации Костромского муниципального района с угловым расположением реквизитов с черно-белым воспроизведением герба Костромского муниципального района;

за подписью должностных лиц администрации Костромского муниципального района на типовых бланках администрации Костромского муниципального района с угловым расположением реквизитов с черно-белым воспроизведением изображения герба Костромского муниципального района;

за подписью руководителей (заместителей руководителя) структурных подразделений администрации Костромского муниципального района на бланках соответствующих структурных подразделений администрации Костромского муниципального района с угловым расположением реквизитов с черно-белым воспроизведением изображения герба Костромского муниципального района;

63. Информации о рассмотрении обращения и запроса, выполнении поручений по обращению и запросу, направляемые в адрес Президента Российской Федерации, руководителей структурных подразделений Администрации Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, заместителей Председателя Правительства Российской Федерации, Председателя и заместителей Председателя Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Председателя и заместителей Председателя Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, сенаторов Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации руководителей федеральных органов исполнительной власти, оформляются на типовых бланках администрации

Костромского муниципального района с угловым расположением реквизитов с черно-белым воспроизведением изображения герба Костромского муниципального района и подписываются главой Костромского муниципального района.

64. После подготовки исполнителем проект документа за подписью главы Костромского муниципального района согласовывается руководителем структурного подразделения администрации Костромского муниципального района, визируется заместителем главы администрации Костромского муниципального района, курирующим соответствующую сферу деятельности, и представляется ими на подпись главе Костромского муниципального района.

После подписания главой Костромского муниципального района документ направляется в общий отдел.

65. Сопроводительные письма о представлении информационных справок по запросам Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций направляются на подпись должностным лицам администрации Костромского муниципального района. Информационные справки, подлежат подписанию ответственным исполнителем, указанным в поручении должностного лица.

Подписанные сопроводительные письма и информационные справки передаются в общий отдел.

66. После подготовки исполнителем проекта ответа за подписью заместителя главы администрации Костромского муниципального района проект ответа согласовывается с должностными лицами, указанными в поручении заместителя главы Костромского муниципального района, и направляется в общий отдел.

67. Уполномоченное лицо общего отдела 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 государственного органа или должностного лица;
даты и исходящего номера;
ссылки на дату и номер контрольного обращения;
- 3) проверку наличия документов и материалов, прилагаемых к обращению (запросу);
- 4) анализ содержания ответа на обращение (запрос) и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов;
- 5) проверку наличия ссылок на конкретные нормы права.

68. По результатам проверки ответа на обращение и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов, уполномоченное лицо общего отдела даёт оценку:

своевременности рассмотрения обращения;
 всесторонности рассмотрения обращения;
 объективности рассмотрения обращения;
 правовой обоснованности принятых по результатам рассмотрения обращения решений.

69. В случае если проект ответа удовлетворяет критериям, определенным в пункте 68 настоящей Инструкции, уполномоченное лицо общего отдела принимает решение о направлении проекта ответа должностному лицу администрации Костромского муниципального района на согласование и (или) подписание.

70. В случае если проект ответа не удовлетворяет требованиям, предусмотренным пунктом 68 настоящей Инструкции, проект ответа и представленные материалы возвращаются исполнителю на доработку с указанием срока исполнения.

71. 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 администрации Костромского муниципального района, руководителем (заместителем руководителя) структурного подразделения администрации Костромского муниципального района, давшим поручение, уведомление заявителю о продлении срока рассмотрения обращения и после его подписания направляет в общий отдел для осуществления почтовой рассылки.

72. После подписания ответа должностным лицом администрации Костромского муниципального района, сотрудник, ответственный за работу с обращениями граждан в структурном подразделении администрации Костромского муниципального района передает оригинал ответа вместе с материалами дела по обращению в общий отдел для снятия обращения с контроля, направления ответа автору обращения и формирования дел архивного хранения.

73. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты (либо адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета на Едином портале), указанному в обращении, поступившем в администрацию Костромского муниципального района в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию Костромского муниципального района в письменной форме.

74. Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, если должностным лицом администрации Костромского муниципального района не установлен сокращенный срок рассмотрения в соответствии с пунктом 42 настоящей Инструкции.

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

76. На поступившее в администрацию Костромского муниципального района 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 администрации Костромского муниципального района. При этом гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта администрации Костромского муниципального района, на котором размещен ответ по вопросу, поставленному в обращении.

77. По сообщениям, поступившим по «телефону оперативного дежурного», оперативный дежурный администрации Костромского муниципального района докладывает информацию о результатах рассмотрения сообщений главе Костромского муниципального района, заносит информацию о результатах рассмотрения сообщения в журнал и устно информирует заявителя.

78. По результатам рассмотрения обращений принимается одно из следующих решений:

- 1) снять обращение с контроля;
- 2) поставить обращение на дополнительный контроль с указанием срока исполнения.

Решение о снятии с контроля или постановке на дополнительный контроль вносится в базу данных СЭД.

79. 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

80. Личный прием граждан и представителей организаций в администрации Костромского муниципального района (далее – личный прием) проводят глава и должностные лица администрации Костромского муниципального района.

81. Личный прием должностными лицами администрации Костромского муниципального района осуществляется в соответствии с графиком личного приема, утвержденного главой Костромского муниципального района.

82. Личный прием должностными лицами администрации Костромского муниципального района проводится по вопросам, отнесенным к компетенции администрации Костромского муниципального района, в соответствии с распределением обязанностей между должностными лицами администрации Костромского муниципального района.

Должностные лица администрации Костромского муниципального района проводят личный прием участников специальной военной операции и членов их семей в приоритетном порядке.

83. Подготовку документов и материалов к проведению личного приема должностными лицами администрации Костромского муниципального района осуществляет общий отдел.

84. Личный прием уполномоченными лицами общего отдела проводится ежедневно в рабочее время за исключением выходных и праздничных дней.

85. Информация о режиме работы, адресе общего отдела размещаются на информационных стендах и официальном сайте администрации Костромского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

86. Уполномоченные лица общего отдела осуществляют:

личный прием заявителей, пришедших в общий отдел в установленное режимом работы время;

прием письменных обращений от всех заявителей, пришедших в общий отдел;

учет, регистрацию в течение 3 дней с момента их поступления в общий отдел 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 общий отдел, в том числе в ходе личного приема;

учет, регистрацию в течение 3 дней со дня их поступления в общий отдел 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 общий отдел и рассмотрение устных запросов информации, поступивших в ходе личного приема от всех заявителей, пришедших в общий отдел;

занесение в карточки личного приема, составленные по форме согласно приложению № 19 к настоящей Инструкции, содержания устных обращений заявителя в день их поступления в общий отдел.

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

88. 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).

89. Заявитель сообщает уполномоченному лицу общего отдела:

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.

90. 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.

91. 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.

92. Должностное лицо администрации Костромского муниципального района, осуществляющее 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 видеопротоколирования личного приема (при наличии).

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, с применением специального программного обеспечения по проведению личного приема и приема в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи;

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).

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 администрации Костромского муниципального района, 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.

93. Обращение в письменной форме, письменный (устный) запрос, принятые должностным лицом администрации Костромского муниципального района в ходе личного приема, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

Глава 8. Организация контроля

94. Общий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений и запросов, полнотой ответов заявителям осуществляет специалист общего отдела администрации Костромского муниципального района.

95. Текущий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений и запросов, полнотой ответов заявителям в администрации Костромского муниципального района руководители структурных подразделений администрации Костромского муниципального района.

Текущий контроль осуществляется с использованием базы данных СЭД.

96. Если обращение или запрос, направленные исполнителю на рассмотрение, поставлены общим отделом на дополнительный контроль, то исполнитель не позднее, чем за 2 дня до истечения срока, должен направить в общий отдел копию ответа, направленного заявителю или информацию о результатах рассмотрения обращения или запроса, в установленные ими сроки.

98. Муниципальные служащие администрации Костромского муниципального района несут персональную ответственность за соблюдение сроков и последовательности действий, предусмотренных настоящей Инструкцией.

99. 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.

100. Ежеквартально информация о работе с обращениями граждан и запросами в администрации Костромского муниципального района размещается на официальном сайте администрации.

Глава 9. Организация архивного хранения дел

101. Формирование дел по обращениям и запросам на бумажных носителях в администрации Костромского муниципального района осуществляется общим отделом.

102. Оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в администрации Костромского муниципального района.