



КОМИТЕТ ПО ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЕ И СПОРТУ КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

«08» 04 2019 г. № 53

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 комитете по физической культуре и спорту Костромской области

В соответствии с Федеральными законами от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", от 9 февраля 2009 года N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления", в целях установления единого порядка приема, регистрации, рассмотрения и хранения обращений и запросов информации, поступивших в комитет по физической культуре и спорту Костромской области от российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений и осуществления личного приема граждан в комитете по физической культуре и спорту 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 комитете по физической культуре и спорту Костромской области (далее - Инструкция)

2. Назначить ответственным за прием и первичную обработку обращений поступивших в комитет по физической культуре и спорту Костромской области (далее – Комитет), работу «Личного кабинета» на портале государственных органов Костромской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» консультанта сектора финансово-экономического и правового обеспечения Комитета Свиркову Наталью Александровну.

3. Руководителям структурных подразделений Комитета организовать работу с обращениями и запросами граждан в возглавляемых

ими подразделениях строго в соответствии с настоящей Инструкцией, обеспечить контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений и запросов, полнотой ответов заявителям.

4. Признать утратившими силу приказы комитета от 30 октября 2013 года № 146 «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан и запросами в комитете по физической культуре и спорту Костромской области», от 29 июня 2018 года № 129 «Об утверждении инструкции по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц в комитете по физической культуре и спорту Костромской области».

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя председателя комитета по физической культуре и спорту Костромской области Родионова Александра Николаевича.

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

Председатель комитета



П. Чепогузов

Приложение

Утверждена
приказом комитета по
физической культуре и спорту
Костромской области
от «08» август 2019 г. № 59

ИНСТРУКЦИЯ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ И ЗАПРОСАМИ РОССИЙСКИХ И ИНОСТРАННЫХ ГРАЖДАН, ЛИЦ БЕЗ ГРАЖДАНСТВА, ОБЪЕДИНЕНИЙ ГРАЖДАН, В ТОМ ЧИСЛЕ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ, В КОМИТЕТЕ ПО ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЕ И СПОРТУ КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящая Инструкция по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в комитете по физической культуре и спорту Костромской области (далее – 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.

2. Инструкцией устанавливается единый порядок приема, регистрации, рассмотрения и хранения, поступивших в комитет по физической культуре и спорту Костромской области (далее – Комитет) 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 Комитета (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, организаций и осуществления личного приема граждан в Комитете.

3. Комитет обеспечивает рассмотрение обращений и запросов по вопросам, отнесенными к его компетенции, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, указами Президента Российской Федерации, постановлениями Правительства Российской Федерации, Уставом Костромской области, законами Костромской области, иными правовыми актами Костромской области, а также настоящей Инструкцией.

4. Обращения и запросы рассматриваются председателем Комитета, заместителем председателя Комитета.

5. Организацию учета, систематизации, рассмотрения и обобщения обращений и запросов, личного приема заявителей в Комитете, ведение делопроизводства по обращениям и запросам и обеспечение контроля за исполнением требований настоящей Инструкции осуществляет сектор финансово-экономического и правового обеспечения Комитета.

6. Определение должностных лиц, 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, о прекращении переписки с автором обращения, проведении личного приема заявителей и проверки ответов на соблюдение требований настоящей Инструкции осуществляется председателем Комитета, в его отсутствие заместителем председателя Комитета.

7. Ведение делопроизводства по обращениям и запросам, поступившим на рассмотрение должностным лицам Комитета, осуществляется сотрудником, ответственным за делопроизводство.

8. Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений и запросов распространяется на все обращения, поступившие в Комитет, 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 Комитет средствами массовой информации.

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

10. 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.

11. 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

12. Обращение и запрос в Комитет 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 Комитет непосредственно заявителем либо его представителем.

13. 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.

14. При приеме текста в письменной форме:

1) проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращаются 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.

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 Комитета 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.

15. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в

конверте, работа с почтовым отправлением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководителем.

16. При приеме текста в письменной форме в ходе личного приема, по просьбе заявителя или его представителя 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.

Глава 3. УЧЕТ, СИСТЕМАТИЗАЦИЯ И ОБОБЩЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ И ЗАПРОСОВ НА ЭТАПЕ ИХ РЕГИСТРАЦИИ И РАССМОТРЕНИЯ

17. 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 течение трех дней с момента их поступления.

В случае поступления 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.

18. При регистрации текстов в письменной форме и в форме электронного документа, запросов в устной форме, сообщений 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. 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, телефон, "Личный кабинет", средства массовой информации);
- 7) страна отправления;
- 8) источник поступления;
- 9) сведения об адресате (орган, руководитель органа, заместитель руководителя органа либо иные адресаты);

10) количество листов либо формат и объем электронного файла;

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

12) регистрационный номер.

По видам и источникам поступления текстов авторов устанавливаются следующие префиксы:

АП - Администрация Президента Российской Федерации,

А - Акция,

З - Запрос, поступивший из Администрации Президента Российской Федерации,

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

ЛП - Личный прием,

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

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

УС - Сообщение в устной форме,

Без префикса - Обращение в письменной форме.

19. Поступившие тексты в письменной форме подлежат сканированию с созданием электронного образа документа и прикреплению к электронной карточке СЭД.

20. Уполномоченное лицо, ответственное за регистрацию текстов в письменной форме и в форме электронного документа, проставляет учетный штамп (штрихкод) с указанием даты регистрации текста автора и регистрационного номера документа и осуществляет систематизацию и обобщение текстов авторов на этапе их прочтения.

21. В случае если в поручениях по исполнению обращения указан конкретный срок рассмотрения обращения, проставляется штамп "Контроль. Срок _____".

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(ex) же автора(ов) по одному и тому же вопросу.

Неоднократное обращение - второе и более обращение одного(их) и того(ex) же автора(ов) по одному и тому же вопросу (подвопросу);

2) признака вторичности обращения.

Вторичное обращение - обращение, содержащее вопрос, решение которого не входит в компетенцию Комитета, 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, Отдела по работе с обращениями граждан 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);

10) решения, принятого по обращению;

11) выявление "не обращений" (далее - НО) с внесением в электронную карточку:

вопросов в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений;

типов вопросов:

"оценка деятельности" (НО1);

"поздравление" (НО2);

"приглашение" (НО3);

"соболезнование" (НО4);

"текст, не имеющий смысла" (НО5);

"материалы на ознакомление" (НО6);

"просьба, не основанная на законе" (НО7);

12) выявление обращений, для которых статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" предусмотрен отдельный порядок рассмотрения.

Глава 4. НАПРАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ И ЗАПРОСОВ НА РАССМОТРЕНИЕ ПО СУЩЕСТВУ ПОСТАВЛЕННЫХ В НИХ ВОПРОСОВ

23. По результатам рассмотрения обращения принимается одно из следующих решений:

1) принять обращение к рассмотрению:
с направлением ответа автору обращения;

с направлением уведомления автору о принятии обращения к рассмотрению с продлением срока его рассмотрения и направлении в соответствующий орган запроса документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения;

2) направить:

в течение семи дней со дня регистрации обращение на рассмотрение в орган, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, с уведомлением об этом автора;

в течение семи дней со дня регистрации первичное обращение на рассмотрение в орган, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, запросив документы и материалы о результатах рассмотрения обращения автора, с уведомлением об этом автора;

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;

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, совершающем 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, 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 направлении 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. По результатам рассмотрения запросов принимается одно из следующих решений:

1) принять запрос к рассмотрению;

2) принять запрос к рассмотрению 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 Комитета запрашиваемой информации;

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

26. Обращение с просьбой о личном приеме рассматривается как обычное обращение. Автору обращения направляется разъяснение порядка личного приема председателем Комитета.

27. 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.

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

Глава 5. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ И ЗАПРОСОВ ПО СУЩЕСТВУ ПОСТАВЛЕННЫХ В НИХ ВОПРОСОВ

29. После регистрации обращений и запросов, они направляются для рассмотрения председателю Комитета, который дает поручение по рассмотрению обращений и запросов. Во время отсутствия председателя Комитета обращения и запросы направляются для рассмотрения заместителю председателя Комитета.

30. В поручении указывается:

наименование Комитета;

ссылка на регистрационный номер прилагаемого обращения;

фамилии и инициалы исполнителей, которым дается поручение;

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

подпись руководителя с расшифровкой и датой.

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

31. 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.

32. 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.

33. 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.

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

35. 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.

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

37. 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.

38. 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.

39. 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.

40. После подписания поручения, уполномоченный специалист вносит поручение в базу данных СЭД.

41. Документы для рассмотрения обращений и запросов по существу поставленных в них вопросов направляются исполнителям.

42. Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, направляются в копиях.

43. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю (для контрольных поручений и в федеральные органы - соответствующего ответа) осуществляют 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.

44. 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;

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

45. Если при рассмотрении запроса установлено, что запрашиваемая информация опубликована в средствах массовой информации либо размещена в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, в ответе на запрос исполнитель 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.

46. 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.

47. "Не обращения", то есть тексты в письменной форме и в форме электронного документа, не содержащие заявлений, жалоб и предложений, по существу не рассматриваются. Ответы на "не обращения" даются исполнителем, а сами "не обращения" списываются в дело.

Глава 6. ПОДГОТОВКА И НАПРАВЛЕНИЕ ОТВЕТОВ ЗАЯВИТЕЛЯМ НА ОБРАЩЕНИЯ И ЗАПРОСЫ

48. 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.

49. Проект ответа после согласования с заместителем председателя Комитета подписывается председателем Комитета.

50. После подготовки исполнителем проекта ответа за подписью первого заместителя губернатора Костромской области, заместителя губернатора Костромской области проект ответа согласовывается с должностными лицами, указанными в поручении первого заместителя, заместителя губернатора Костромской области и направляется помощнику должностного лица администрации Костромской области.

51. Ответы подписываются:

с поручениями губернатора Костромской области - губернатором Костромской области, первым заместителем губернатора Костромской области, заместителем губернатора Костромской области, руководителем аппарата администрации Костромской области в соответствии с распределением обязанностей;

с поручениями первого заместителя губернатора Костромской области - первым заместителем губернатора Костромской области, заместителем губернатора Костромской области, руководителем аппарата администрации Костромской области;

с поручениями заместителя губернатора Костромской области - заместителем губернатора Костромской области, руководителем (заместителем руководителя) структурного подразделения аппарата администрации Костромской области;

с поручением руководителя аппарата администрации Костромской области - руководителем аппарата администрации Костромской области, руководителем (заместителем руководителя) структурного подразделения аппарата администрации Костромской области;

с поручениями руководителя (заместителя руководителя) структурного подразделения аппарата администрации Костромской области - руководителем (заместителем руководителя) соответствующего структурного подразделения аппарата администрации Костромской области.

52. Ответ на обращение и запрос оформляется:

за подписью губернатора Костромской области на типографском номерном бланке "Губернатор Костромской области" с угловым расположением реквизитов с цветным воспроизведением изображения полного герба Костромской области;

за подписью должностных лиц администрации Костромской области на номерных типографских бланках "Администрация Костромской области" с угловым расположением реквизитов с черно-белым воспроизведением изображения полного герба Костромской области;

за подписью руководителей (заместителей руководителей) структурных подразделений аппарата администрации Костромской области на бланках соответствующих структурных подразделений аппарата администрации Костромской области с угловым расположением реквизитов с одноцветным воспроизведением малого герба Костромской области;

53. Информация о рассмотрении обращения и запроса, выполнении поручений по обращению и запросу, направляемая 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, членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, руководителей федеральных органов исполнительной власти, оформляется на типографских номерных бланках "Губернатор Костромской области" с угловым расположением реквизитов с цветным воспроизведением изображения полного герба Костромской области и подписывается губернатором Костромской области.

54. После подписания ответа консультант сектора финансово-экономического и правового обеспечения вносит в СЭД отчет о результатах рассмотрения обращения с формированием электронного образа документа и передает оригинал ответа в структурное подразделение комитета, обеспечивающее отправку почтовой корреспонденции. Копия ответа с материалами дела по обращению направляются в сектор финансово-экономического и правового обеспечения для формирования дел архивного хранения.

55. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Комитет в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Комитет в письменной форме.

56. Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, если руководителем не установлен сокращенный срок рассмотрения в соответствии с пунктом 31 настоящей Инструкции.

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

58. По результатам рассмотрения обращений руководитель принимает одно из следующих решений:

- 1) снять обращение с контроля;
- 2) поставить обращение на дополнительный контроль с указанием срока исполнения, если по обращению принято решение "поддержано", но "меры не приняты".

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

59. 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

60. Личный прием граждан и представителей организаций в Комитете (далее - личный прием) проводят председатель и заместитель председателя Комитета.

61. Личный прием осуществляется в соответствии с графиком личного приема, который ежеквартально утверждается председателем Комитета.

62. Информация о режиме работы, адресе приемной Комитета (далее - Приемной) размещается на сайте Комитета в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

63. Уполномоченные лица осуществляют:

прием письменных обращений от всех заявителей, пришедших в Приемную;

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

учет, регистрацию в течение 3 дней со дня их поступления в Комитет 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 Комитет 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 № 11 к настоящей Инструкции, содержания устных обращений заявителя в день их поступления в Комитет.

64. Запись заявителей на личный прием к председателю и заместителю председателя комитета по физической культуре и спорту Костромской области осуществляется в случае неразрешения поставленных вопросов в исполнительных органах государственной власти Костромской области, органах местного самоуправления муниципальных образований Костромской области, иных организациях, куда ранее обращался заявитель, на основании представленных заявителем материалов по предыдущим обращениям.

65. Личный прием заявителей осуществляется в порядке очередности при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

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

- 1) выясняет возможность прибытия заявителя, у которого подошла очередь, на личный прием;
- 2) направляет письменное уведомление заявителю о дате и времени проведения личного приема;
- 3) формирует из общего списка граждан, записавшихся на личный прием к председателю комитета, заместителю председателя комитета список граждан не более чем из 10 человек;
- 4) готовит материалы и переписку по предыдущим обращениям.

66. Специалист, ответственный за организацию личного приема заявителей, не позднее 10.00 часов дня, предшествующего дню личного приема, согласовывает список граждан, записавшихся на личный прием, и подготовленные материалы с председателем комитета.

67. Специалист, ответственный за организацию личного приема граждан, в день проведения личного приема готовит карточку личного приема гражданина по форме согласно приложению №11 к настоящей Инструкции, в которую заносит дату приема, фамилию, имя, отчество, почтовый адрес заявителя, номер телефона (при наличии), содержание устного обращения.

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

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

70. 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).

71. Заявитель сообщает:

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.

72. 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.

73. 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.

74. В ходе проведения личного приема у заявителя уточняется информация, обращался ли он в какой-либо орган для решения поставленного в устном обращении вопроса, и в каком порядке он обращался.

Руководитель 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) 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 о чем делается запись в карточке личного приема гражданина: «Дан устный ответ», подтвержденная подписью заявителя;

в случае если в устном обращении заявителя в ходе личного приема содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Комитета, 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.

75. Должностное лицо комитета по окончании приема заполняет карточку личного приема гражданина, доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

76. Специалист, ответственный за организацию личного приема граждан, по итогам проведения личного приема регистрирует карточки личного приема граждан с резолюциями должностных лиц, проводивших личный прием, путем присвоения регистрационного номера, который состоит из буквенных символов «ЛП», начальной буквы фамилии должностного лица, проводившего прием граждан, и порядкового номера регистрации устного обращения. Вносит сведения об обращении в базу данных СЭД, готовит сопроводительные письма и передает карточки личного приема граждан исполнителям.

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

78. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

Глава 8. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ "ЛИЧНОГО КАБИНЕТА"

79. Сектор финансово-экономического и правового обеспечения организует работу «Личного кабинета» на Портале государственных органов Костромской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – «Личный кабинет») для получения информации о ходе и результатах рассмотрения обращений в форме электронного документа, поступивших на имя Президента Российской Федерации, в адрес Администрации Президента Российской Федерации, на имя губернатора Костромской области и в адрес администрации Костромской области.

80. Консультант сектора финансово-экономического и правового обеспечения, ответственный за работу «Личного кабинета», обеспечивает ежедневное обновление информации на информационном ресурсе.

81. На страницах «Личного кабинета» публикуется следующая информация:

1) дата поступления обращения в форме электронного документа в комитет по физической культуре и спорту Костромской области и регистрационный номер обращения;

2) информация об органе государственной власти, от которого поступило обращение, в случае его перенаправления в соответствии с компетенцией;

3) информация о направлении обращения в орган государственной власти, орган местного самоуправления, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленного в обращении вопроса с указанием даты и регистрационного номера соответствующего исходящего документа;

4) дата и регистрационный номер уведомления или ответа заявителю.

82. Публикуемая в «Личном кабинете» информация о ходе и результатах рассмотрения обращений в форме электронного документа в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации не содержит персональных данных.

Глава 9. ОРГАНИЗАЦИЯ АРХИВНОГО ХРАНЕНИЯ ДЕЛ

83. Формирование дел по обращениям и запросам на бумажных носителях в комитете осуществляется сектором финансово-экономического и правового обеспечения.

84. Формирование дел по обращениям и запросам осуществляется в соответствии с перечнем документов, составляющих самостоятельную группу по отдельному обращению, определенным приложением №12 к настоящей Инструкции.

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

86. Контроль за правильностью оформления дела в комитете осуществляет консультант сектора финансово-экономического и правового обеспечения.

Глава 10. ОРГАНИЗАЦИЯ КОНТРОЛЯ

87. Общий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений и запросов осуществляет консультант сектора финансово-экономического и правового обеспечения Комитета.

88. Текущий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений и запросов, полнотой ответов заявителям осуществляют руководители секторов, специалисты которых являются исполнителями.

Текущий контроль осуществляется с использованием базы данных СЭД.

89. Если обращение или запрос, направленные исполнителю на рассмотрение, поставлены консультантом сектора финансово-

экономического и правового обеспечения на дополнительный контроль, то исполнитель не позднее, чем за 2 дня до истечения срока должен направить в сектор финансово-экономического и правового обеспечения информацию о результатах рассмотрения обращения или запроса, в установленные ими сроки, либо копию ответа, направленного заявителю.

90. Консультант сектора финансово-экономического и правового обеспечения еженедельно на Портале государственных органов Костромской области в разделе «Авторизованный доступ» публикует перечень обращений и запросов, по которым срок рассмотрения истек либо истекает в течение текущей недели, в том числе находящихся на дополнительном контроле.

91. Консультант сектора финансово-экономического и правового обеспечения, ответственный за организацию контроля за рассмотрением обращений еженедельно направляет информацию о состоянии исполнительской дисциплины в части исполнения поручений о рассмотрении обращений и запросов председателю комитета.

92. Контроль за качеством и результатами организации работы с обращениями и запросами осуществляется в виде проверок объективности и полноты принятых мер при рассмотрении обращений и запросов, соблюдения последовательности действий и сроков, установленных действующим законодательством Российской Федерации, при рассмотрении обращений и запросов, соответствия действующему законодательству Российской Федерации работы с обращениями и запросами в структурных подразделениях комитета, выявления причин несвоевременного и некачественного рассмотрения обращений и запросов.

93. 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.

94. Ежеквартально информация о работе с обращениями граждан и запросами в комитете размещается на Портале государственных органов Костромской области.

95. Государственные гражданские служащие Комитета несут персональную ответственность за соблюдение сроков и последовательности действий, предусмотренных настоящей Инструкцией.

Персональная ответственность государственных гражданских служащих Комитета за рассмотрение обращений и запросов устанавливается в их должностных регламентах.