



**АДМИНИСТРАЦИЯ КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ
ОТДЕЛ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

**ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН:
ОРГАНИЗАЦИЯ И ПОРЯДОК РАБОТЫ**
(методические рекомендации)

г. Кострома
2014 г.

Оглавление

Введение	3
Правовые основы работы с обращениями граждан	5
Основные понятия и термины	5
Основные этапы работы с обращениями граждан	16
Регистрация обращений и запросов	16
Порядок работы с базой данных «обращения граждан» в системе электронного документооборота и делопроизводства «лотус».....	17
регистрация обращений	17
оформление резолюции руководителя по обращению	27
заккрытие документа и снятие с контроля.	28
формирование отчетов по обращениям граждан	30
Сроки регистрации и рассмотрения обращений граждан и запросов	32
Принятие решения о рассмотрении обращения	35
Подготовка ответов на обращения граждан	49
Подготовка ответов на запросы.....	50
Порядок работы с запросами по обращениям граждан, находящимися в режиме ожидания.	52
Порядок работы с запросами об авторе обращения.....	57
порядок работы с запросами о поступавших ранее обращениях граждан.....	57
Информирование по вопросам работы с обращениями граждан на официальных сайтах исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления муниципальных образований.	59
Публикация обзоров обращений граждан, организаций и общественных объединений, а также результатов рассмотрения и принятых мер	60
Приложение №1 Ответы на вопросы, прозвучавшие в ходе семинаров в 2013 году по теме «О совершенствовании работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений»	65
приложение №2 Список должностных и уполномоченных лиц администрации Костромской области, ответственных за работу с обращениями граждан	95

ВВЕДЕНИЕ

Жизнь людей неразрывно связана с властью – наиболее мощным средством защиты человеческих интересов, воплощения планов людей, решения их противоречий и конфликтов. От того работа с обращениями граждан в исполнительных органах государственной власти и органах местного самоуправления является одним из важнейших направлений их деятельности, тем более в условиях кардинальных перемен в политической и социально-экономической жизни страны.

Именно через обращения в органы власти население реализует свое конституционное право непосредственно участвовать в управлении делами государства, области, своего муниципального образования, округа.

Таким образом, обращения граждан, как регулятор деятельности органов власти, представляют собой политический институт, который является элементом исторически сложившейся структуры принятия решений и определяющий, наряду с референдумом и выборами, формы контроля за реализацией принятых решений.

Президент Российской Федерации В.В.Путин, формулируя стратегические задачи по модернизации политической системы современного российского общества, среди приоритетных направлений определяет развитие демократии и расширение прямого участия граждан в контроле деятельности органов власти.

В условиях модернизации политической системы особенно востребованным становится эффективное использование инструментов обратной связи, позволяющих власти своевременно улавливать тенденции развития общественных процессов и производить коррекцию управленческих решений, а населению расширять возможности влияния на процессы принятия управленческих решений, проявлять гражданскую инициативу и браться за разрешение социально значимых проблем.

Одним из таких инструментов обратной связи является работа с обращениями граждан.

Институт права граждан на обращение получил адекватное своему содержанию конституционно-правовое закрепление в статье 33 Конституции Российской Федерации.

В соответствии с конституционной нормой граждане имеют право участвовать в управлении делами государства как непосредственно, так и через своих представителей. За ними признаются и им гарантируются права и свободы человека и гражданина. Каждый может защищать свои права и свободы, как в судебном порядке, так и всеми иными способами, не запрещенными законом. Важная роль в этом принадлежит праву граждан обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления.

Одной из основных задач работы администрации Костромской области является совершенствование механизмов реализации и защиты гражданских прав жителей Костромской области.

Администрация Костромской области рассматривают работу с обращениями граждан, как важнейшее из направлений своей деятельности, признавая при этом за институтом «обращений граждан» три важнейшие функции. Во-первых, это средство защиты прав граждан. Во-вторых, как форму реализации конституционного права на участие в управлении государством. И, в-третьих, средство обратной связи, выражения реакции жителей области на решения, принимаемые органами власти региона.

Президентом Российской Федерации В.В.Путиным перед органами государственной власти и местного самоуправления поставлена задача совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан.

В 2013 году между администрацией Костромской области и Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций создана информационная система обмена данными через электронное взаимодействие, исключая бумажный документооборот. Аналогичное взаимодействие осуществляется между администрацией области и исполнительными органами государственной власти региона. В 2013 – 2014 годах эта работа распространена на отношения между администрацией области, исполнительными органами государственной власти региона и органами местного самоуправления муниципальных образований.

Реализуя указание Президента Российской Федерации от 14 февраля 2012 года № Пр-362 о создании системы перевода в реальном режиме времени обращений в устной форме по телефону, поступивших в Справочный телефонный узел Администрации Президента Российской Федерации, в справочные телефонные службы региональных или федеральных органов исполнительной власти, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в администрации Костромской области создана Справочная телефонная служба. Ее техническая система позволяет осуществлять телефонное взаимодействие с исполнительными органами государственной власти и органами местного самоуправления муниципальных образований.

В Костромской области на протяжении ряда лет для общения с жителями региона используется система электронного взаимодействия в сети Интернет – Электронная приемная губернатора области.

Внедрение разнообразных форм общения власти и граждан привело к адекватной позитивной общественной оценке вводимых изменений в работу с обращениями граждан.

Надеемся, что наш сборник окажет вам помощь в работе с обращениями граждан.

Отдел по работе с обращениями граждан
администрации Костромской области.

ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

В соответствии с Конституцией Российской Федерации граждане имеют право участвовать в управлении делами государства как непосредственно, так и через своих представителей. За ними признаются и им гарантируются права и свободы человека и гражданина. Каждый может защищать свои права и свободы, как в судебном порядке, так и всеми иными способами, не запрещенными законом. Важная роль в этом плане принадлежит праву граждан обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления.

Практика обращений граждан существует со времен древней Руси. Можно вспомнить Княжеский суд в Великом Новгороде. Судебники 1497 и 1550 года – первые нормативные акты о рассмотрении обращений граждан. Особое присутствие при Александре II, Комиссию прошений при Государственном совете.

Во времена советской власти основным актом по данному вопросу долгое время был Указ Президиума Верховного Совета СССР от 12 апреля 1968 г. (в ред. от 4 марта 1980 г.) «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан». Он просуществовал более 30 лет.

В 1998 г. принятый палатами российского парламента Федеральный закон об обращениях граждан не был подписан Президентом Российской Федерации. Одной из причин такого решения было несоответствие Закона ст. 33 Конституции Российской Федерации, которая в качестве адресатов, в отличие от принятого закона, определяет только государственные органы и органы местного самоуправления и не относит к их числу коммерческие и некоммерческие организации.

И только 2 мая 2006 г. после принятия Федеральным Собранием России Федерального закона Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» этот документ был подписан Президентом страны и спустя полгода после официального опубликования вступил в законную силу.

В настоящее время Федеральный закон Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» является основным документом, регулирующим работу с обращениями граждан.

Основные понятия и термины

Федеральный закон Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» использует следующие основные термины:

обращение гражданина - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или

жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

Однако, в процессе правоприменения Федерального закона возникли сложности именно с понятийным аппаратом. В связи с этим, рекомендуем в своей работе использовать понятия и термины, установленные в Методических рекомендациях Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций по учету, систематизации и обобщению обращений и запросов российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер в федеральных и региональных органах исполнительной власти, утвержденные решением рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан (протокол №2 от 22 марта 2013 г.):

адресант - заявитель, направивший обращение с указанием информации, позволяющей его определить;

адресат - государственный орган, орган местного самоуправления, в которые направлено обращение, или должностное лицо, которому направлено обращение;

акция - аналогичные обращения двух и более заявителей по одному и тому же вопросу;

аннотация - краткое содержание поставленного(ых) в обращении вопроса(ов) заявителя(ей);

анонимное обращение - обращение заявителя(ей):

- в письменной форме, не содержащее фамилию и почтовый адрес,

по которому должен быть направлен ответ;

- *в форме электронного документа*, не содержащее фамилию, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;

- *в устной форме* без предъявления документа, удостоверяющего личность заявителя(ей) (паспорта или иного документа, установленного Правительством Российской Федерации);

анонимный запрос - запрос, не содержащий почтовый адрес, номер телефона и (или) факса либо адрес электронной почты для направления ответа на запрос или уточнения содержания запроса, а также фамилию, имя и отчество гражданина;

всесторонность - разрешение по существу всех вопросов, поставленных в обращении, принятие во внимание доводов всех участников, исследование и оценка информации на объективность, достоверность и достаточность.

вопросы местного значения - вопросы непосредственного обеспечения жизнедеятельности населения муниципального образования, решение которых в соответствии с Конституцией Российской Федерации и Федеральным законом от 6 октября 2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» осуществляется населением и (или) органами местного самоуправления самостоятельно;

вторичное обращение - обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, в адрес или на имя которых данное обращение поступило, но содержащее информацию о рассмотрении данных вопросов ранее иными государственными органами, органами местного самоуправления или другими должностными лицами, в компетенцию которых входит решение содержащихся в обращении вопросов;

государственная услуга - деятельность по реализации функций соответственно федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов;

«для ознакомления» - текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, с приложением печатной продукции (журналы, газеты, книги, буклеты, листовки и т.п.), рукописей, аудио- и видеоматериалов или иной продукции, либо печатная продукция (журналы,

газеты, книги, буклеты, листовки и т.п.), рукописи, аудио- и видеоматериалы или иная продукция без сопроводительного текста;

документированная информация – документ, зафиксированная на материальном носителе путем документирования информация с реквизитами, позволяющими определить такую информацию или в установленных законодательством Российской Федерации случаях ее материальный носитель;

должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственных органах или органах местного самоуправления;

жалоба - просьба заявителя(ей) о восстановлении или защите его(их) нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов другого(их) лица;

запрос - обращение заявителя в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа, в адрес государственных органов или органов местного самоуправления и к их должностным лицам о предоставлении информации о деятельности данных государственных органов и органов местного самоуправления информации, созданной в пределах своих полномочий государственными органами, их территориальными органами, органами местного самоуправления или организациями, подведомственными государственным органам, органам местного самоуправления, либо поступившей в указанные органы и организации;

запрос документов и материалов - служебный документ, направляемый в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, запрашивающий необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц;

запрос в письменной форме - запрос заявителя(ей), в котором документированная информация представлена любым типом письма;

запрос в устной форме - запрос заявителя(ей) в устной форме в ходе записи на личный прием, либо в ходе личного приема, либо по телефону, либо с использованием иных средств связи;

запрос в виде электронного документа - запрос заявителя(ей), в котором документированная информация представлена в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин;

запрос об оказании государственных или муниципальных услуг - запрос заявителя в федеральный орган исполнительной власти, государственный внебюджетный фонд, исполнительный орган

государственной власти субъекта Российской Федерации, исполнительно-распорядительный орган местного самоуправления о реализации функций в пределах установленных полномочий указанных органов по предоставлению государственных или муниципальных услуг;

заявитель - гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, организация или общественное объединение;

заявление - просьба заявителя о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

информационно-телекоммуникационная сеть - технологическая система, предназначенная для передачи по линиям связи информации, доступ к которой осуществляется с использованием средств вычислительной техники;

информация - сведения (сообщения, данные) независимо от формы их представления;

коллективное обращение - совместное обращение двух и более заявителей по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи, резолюции митингов и собраний, подписанные их организаторами и отвечающее требованиям, установленным к обращению действующим законодательством;

контрольное обращение - обращение заявителя(ей), направленное должностным лицом либо уполномоченным лицом с сопроводительным документом для рассмотрения в государственный(е) орган(ы), орган(ы) местного самоуправления и (или) должностному(ым) лицу(ам), в компетенцию которого(ых) входит решение поставленного(ых) в обращении вопроса(ов), содержащим запрос о предоставлении документов или материалов о результатах рассмотрения данного обращения;

копия обращения - обращение, полностью воспроизводящее информацию подлинного обращения и все его внешние признаки или часть их;

многократное обращение - третье и более обращение одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу (подвопросу);

многократный запрос третий и более запрос одного и того же заявителя по предоставлению одной и той же информации;

направление обращения по компетенции - направление должностным лицом либо уполномоченным лицом обращения заявителя(ей) с сопроводительным документом в соответствующий(е) государственный(е) орган(ы), орган(ы) местного самоуправления и(или) соответствующему(им) должностному(ым) лицу(ам), в компетенцию которого(ых) входит решение поставленных в обращении вопроса(ов);

«не имеющее смысла» - текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам и не имеющий смыслового понятного, вразумительного содержания повествовательного и (или) иного характера;

«не обращение» - текст, не имеющий смысла, либо направляемый для ознакомления, либо содержащий поздравление, соболезнование или оценку деятельности и не соответствующий требованиям, предъявляемым Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» к обращениям, предъявляемым Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» к запросам информации, а также текст, не являющийся ни открытым письмом, ни электронным сообщением;

«не поддержано» - означает, что по результатам рассмотрения предложение признано нецелесообразным, заявление или жалоба необоснованными и неподлежащими удовлетворению;

обращение - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

обращение, находящееся в режиме ожидания (ОЖ) - обращение, принятое к рассмотрению государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом, по которому запрошены в другом(их) государственном(ых) органе(ах), органе(ах) местного самоуправления, организации(ях) и (или) у иного(ых) должностного(ых) лица(ах) документы и материалы, необходимые для рассмотрения данного обращения.

обращение в письменной форме - обращение заявителя(ей), в котором документированная информация представлена любым типом письма;

обращение в устной форме - обращение заявителя(ей) на личном приеме руководства государственного органа или органа местного самоуправления либо уполномоченного лица;

обращение в форме электронного документа - обращение заявителя(ей), в котором документированная информация представлена в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин;

обращение, не поддающееся прочтению – обращение в письменной форме заявителя(ей) с неразличимым либо трудночитаемым текстом, а также обращение с пропусками текста, не позволяющими определить вопрос(ы), содержащийся(еся) в обращении, и если одновременно фамилия и почтовый адрес автора обращения не поддаются прочтению;

обращение противоправного характера - обращение заявителя(ей), содержащее признаки деяния, влекущего за собой гражданскую, административную или уголовную ответственность;

объективность - достоверность полученной информации, оценка фактов, документов, в части их подлинности и соответствия установленным требованиям, полученная официальным, открытым способом, в результате непосредственного знакомства с фактами, с исключением одностороннего мнения.

ответ на запрос — служебный документ, направляемый заявителю в форме письменной или электронного документа, установленной действующим законодательством и иными нормативными правовыми актами государственных органов, предоставляющих информацию, муниципальными правовыми актами, а в случае, если форма предоставления информации не установлена, то в форме определенной запросом, а в случае отсутствия информации в запрашиваемой форме, в форме, имеющейся в государственном органе или органе местного самоуправления:

- в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация;

- в котором указаны название, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация, если запрашиваемая информация опубликована в средствах массовой информации, либо размещена в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

- в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации в случаях если:

- а) содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию о деятельности государственного органа и органа местного самоуправления;

- б) запрашиваемая информация не относится к деятельности государственного органа или органа местного самоуправления, в которые поступил запрос;

- в) запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

- г) запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;

- д) в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых государственным органом, органом местного самоуправления, о проведении анализа деятельности государственного органа, его территориальных органов, органа местного самоуправления либо подведомственных организаций или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией;

ответ на обращение — служебный документ, направляемый заявителю в письменной форме по почтовому адресу либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, в котором содержится информация:

- о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения в письменной форме или в форме электронного документа и

принятых в случае необходимости мерах, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, с информацией по существу поставленных в обращении вопросов и правовым обоснованием;

- о возвращении ему жалобы в письменной форме или в форме электронного документа с разъяснением права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд в случае, если невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в связи с законодательным запретом направлять жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется;

- о возвращении ему обращения в письменной форме или в форме вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

открытое письмо - адресованная государственному органу, органу местного самоуправления или должностному лицу информация, опубликованная в средствах массовой информации или размещенная в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

официальный документ - документ, созданный государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом, оформленный и удостоверенный в установленном порядке;

оценка деятельности - текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, содержащий поддержку или положительную оценку деятельности тех или иных организаций, государственных органов или органов местного самоуправления, а также должностных лиц, одной из форм положительной оценки является благодарность или пожелание дальнейших успехов в работе (деятельности);

переквалификация обращения - уточнение в ходе рассмотрения обращения в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» о необходимости применения иного порядка его рассмотрения, установленного федеральными конституционными законами и иными федеральными законами;

повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу;

повторный запрос - второй запрос одного и того же заявителя о предоставлении одной и той же информации;

«поддержано» - означает, что по результатам рассмотрения предложение признано целесообразным, заявление или жалоба обоснованными и подлежащими удовлетворению;

подлинное обращение - обращение, данные о заявителе(ях), времени и месте его создания, содержащиеся в самом обращении или выявленные иным путем, подтверждающие достоверность создания обращения;

правовая обоснованность - доказанность сделанных выводов и принятого решения с точки зрения действующего законодательства: наличие ссылок на конкретные нормы права, правомерность применения тех или иных правовых актов к конкретной ситуации заявителя.

предложение - рекомендация заявителя(ей) по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

предмет ведения - круг законодательно зафиксированных вопросов, по которым органы законодательной, исполнительной и судебной власти компетентны принимать решения;

предметы ведения Российской Федерации - круг вопросов, по которым в соответствии с Конституцией Российской Федерации принимают решения федеральные органы государственной власти;

предметы совместного ведения Российской Федерации и субъектов Российской Федерации - круг вопросов, по которым в соответствии с Конституцией Российской Федерации принимают решения федеральные органы государственной власти и в соответствии с ними органы государственной власти субъектов Российской Федерации;

предметы ведения субъектов Российской Федерации - круг вопросов, по которым в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, законами субъектов Российской Федерации принимают решения органы государственной власти субъектов Российской Федерации;

принятие мер - выполнение действий в соответствии с принятым по результатам рассмотрения обращения решением «поддержано» по полному фактическому удовлетворению поставленных в обращении вопросов, то есть фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы;

«разъяснено» - означает, что по результатам рассмотрения предложения, заявления или жалобы заявитель проинформирован о порядке их реализации или удовлетворения;

рассмотрение запроса - действия государственного органа, органа местного самоуправления, должностного лица либо уполномоченного лица, предусмотренные Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» и направленные на предоставление ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается

запрашиваемая информация, либо в котором в соответствии с действующим законодательством содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации;

рассмотрение обращения - действия государственного органа, органа местного самоуправления, должностного лица либо уполномоченного лица, предусмотренные Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и направленные на объективное, всестороннее и своевременное принятие решения(й) по существу поставленного(ых) заявителем(ями) в обращении вопроса(ов);

результат рассмотрения обращений - принятие государственным органом, органом местного самоуправления или соответствующим должностным лицом, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, по обращению одного из следующих решений - «поддержано», «разъяснено», «не поддержано»;

служебный документ - официальный документ, используемый в текущей деятельности государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц;

соболезнование - текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, содержащий сочувствие (сострадание) печальному событию (несчастью);

сопроводительный документ - служебный документ, направляемый в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленного(ых) в обращении вопроса(ов), с приложением обращения заявителя(ей) для его рассмотрения, либо направляемый в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации, с приложением запроса;

типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан - перечень вопросов или подвопросов, объединенных в соответствующие вопросы, которые ставятся в обращении(ях) заявителей, либо запрашиваемой информации с отнесением их к соответствующей теме, тематике и разделу на основании аннотаций обращений с присвоением соответствующих четырехзначных цифровых кодов подвопросам, вопросам, темам, тематикам и разделам;

уведомление - служебный документ, направляемый заявителю:

- о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- о продлении на конкретное количество дней, но не более чем на 30 дней, срока рассмотрения его обращения в связи с направлением в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным

должностным лицам (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), запроса документов и материалов, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения обращения;

- о продлении на конкретное количество дней, но не более чем на 30 дней, срока рассмотрения его обращения с указанием причин продления;

- о направлении (переадресации) запроса в государственный орган или орган местного самоуправления, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации;

- об отсрочке ответа на запрос с указанием ее причины и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать пятнадцати 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;

устный ответ на запрос информация о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления - предоставляемая в устной форме заявителю в ходе записи на личный прием, либо в ходе личного приема, либо по телефону справочных служб государственных органов и органов местного самоуправления, либо с использованием иных средств связи;

устный ответ на обращение - дающийся в ходе личного приема заявителя;

- ответ в устной форме с согласия заявителя в случае, если изложенные заявителем в обращении в устной форме факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, с занесением соответствующей записи в карточку личного приема заявителя;

- отказ в дальнейшем рассмотрении обращения, если заявителю ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов; электронный документ документированная информация, представленная в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям и обработки в информационных системах;

электронное сообщение - информация, переданная или полученная через информационно-телекоммуникационную сеть, в том числе информация, переданная в форме аудио-сообщения либо смс-сообщения по информационно-телекоммуникационной сети на телефоны справочных служб государственных органов или органов местного самоуправления.

ОСНОВНЫЕ ЭТАПЫ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

Регистрация обращений и запросов

В соответствии с Указанием Президента Российской Федерации от 24 февраля 2012 года № Пр-494 в целях дальнейшего совершенствования механизмов обеспечения права граждан, организаций и общественных объединений на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления высшим органам государственной власти субъектов Российской Федерации поручено обеспечить обмен в реальном режиме времени электронными данными по работе с обращениями граждан между Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций и государственными органами, федеральными органами исполнительной власти и территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, высшими исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации и исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления.

С этой целью администрацией Костромской области обеспечен электронный обмен данными с Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций.

Заместителем губернатора Костромской области и заместителем начальника Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций подписан акт о начале электронного документооборота.

С 1 января 2014 года исполнительные органы государственной власти Костромской области и органы местного самоуправления муниципальных образований региона перешли на регистрацию поступивших к ним обращений в базе данных «Обращения граждан» в системе электронного документооборота и делопроизводства «Лотус». Подписаны акты об электронном взаимодействии. Создание единой системы электронного взаимодействия между администрацией Костромской области, исполнительными органами государственной власти и органами местного самоуправления муниципальных образований Костромской области позволяет отслеживать историю обращений граждан в органы власти и местного самоуправления, анализировать их работу по рассмотрению обращений граждан, выявлять «болевые» точки в работе муниципалитетов.

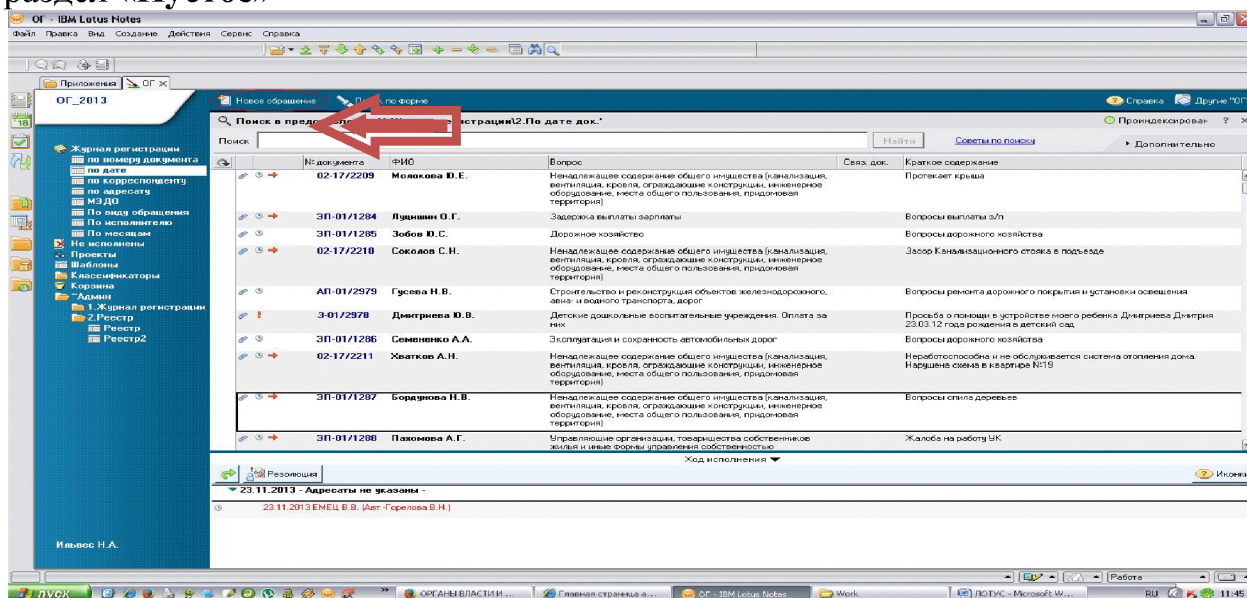
В базе данных «Лотус» каждому обращению присваивается идентификационный номер, состоящий из префикса, обозначающего вид обращения, классификационного номера исполнительного органа государственной власти или органа местного самоуправления и персонального номера обращения.

Идентификационные номера присваиваются обращениям системой электронного документооборота и делопроизводства «Лотус».

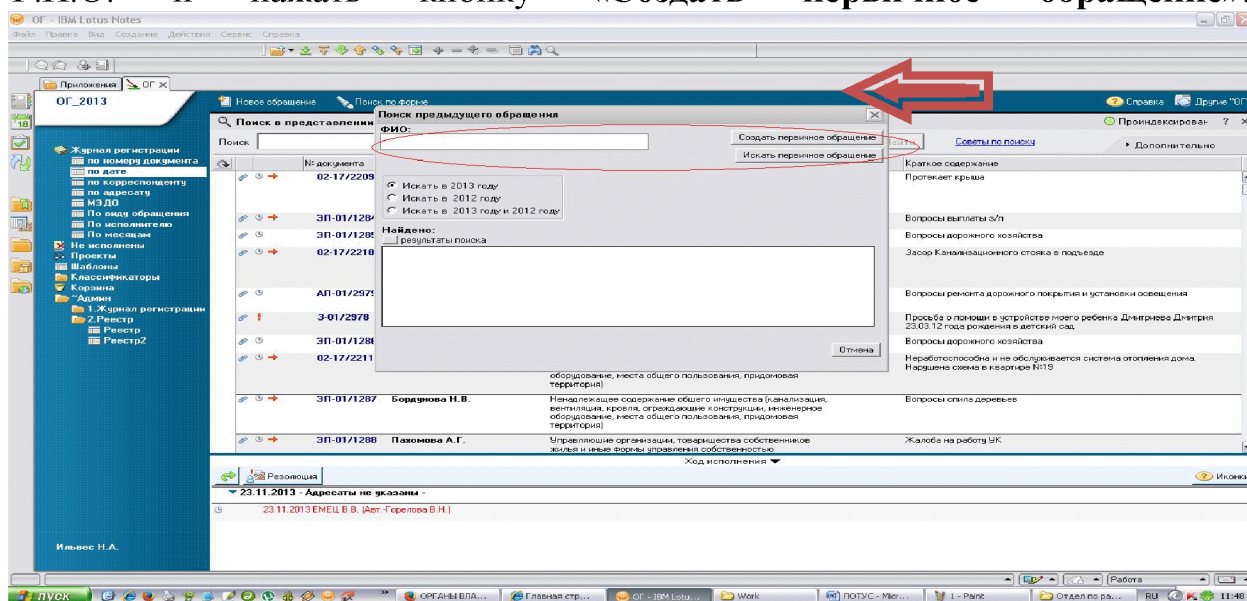
Порядок работы с базой данных «обращения граждан» в системе электронного документооборота и делопроизводства «Лотус»

I. РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

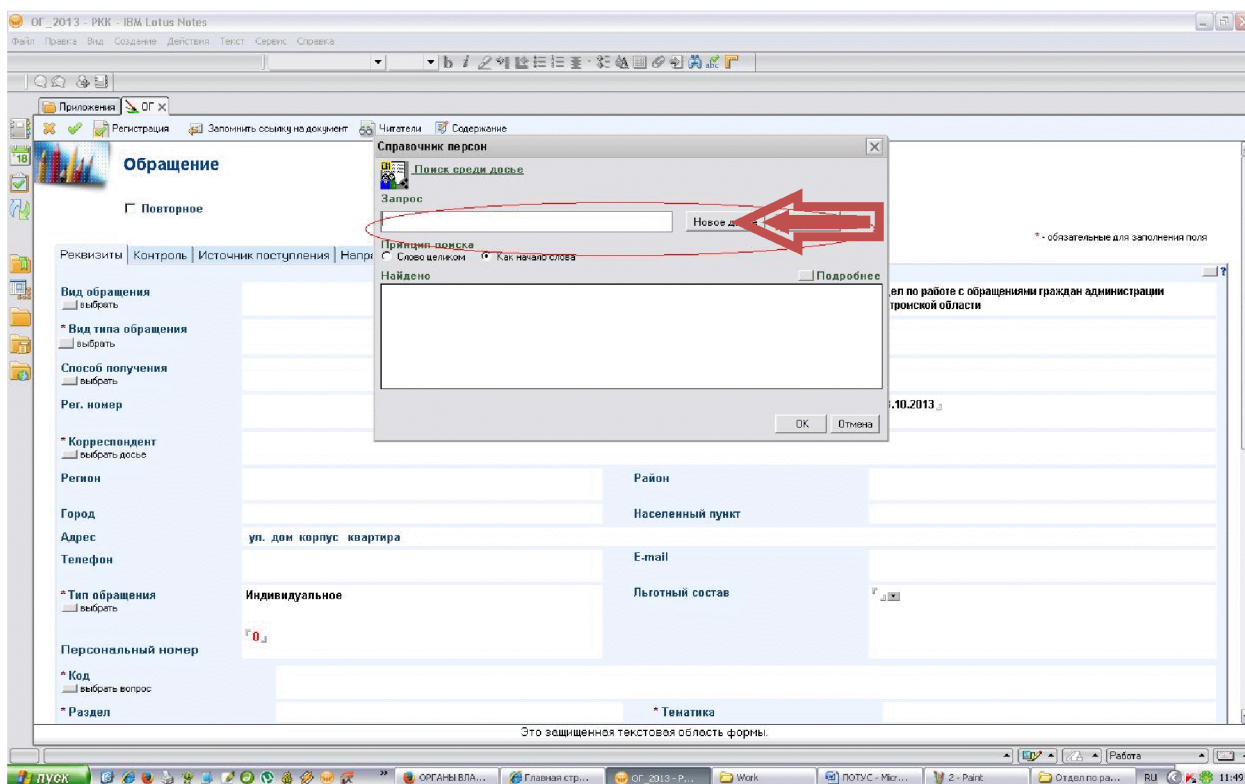
1. В окне ОГ_2013 нажать на кнопку «Новое обращение». Выбрать раздел «Пустое»



2. В открывшейся карточке «Поиск предыдущего обращения» внести Ф.И.О. и нажать кнопку «Создать первичное обращение».

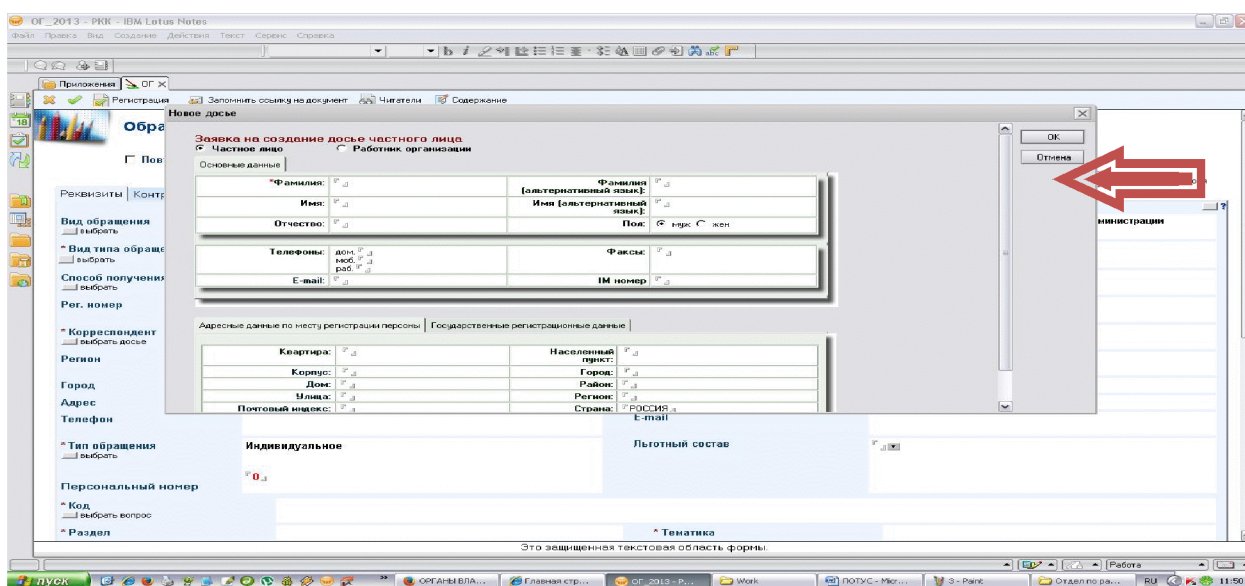


3. В открывшемся справочнике персон в графе «найдено» можно выбрать автора обращения, если он обращался ранее, если не обращался нужно нажать на кнопку «новое досье».



4. Откроется форма «Создание досье». Можно выбрать по фамилии и адресу или нажать на кнопку «создать новое».

5. Откроется форма «Заявка на создание досье частного лица» и заполнить все необходимые реквизиты: фамилия, имя, отчество, пол, телефон, e-mail, адресные данные. (Государственные регистрационные данные не заполняются). Если регистрируется обращение организации, то в заявке необходимо поставить отметку «работник организации» и заполнить все имеющиеся данные. После этого нажать на клавишу «ОК».



6. Вы вошли в форму «Обращение», вкладка «Реквизиты». Заполните все не заполненные поля этой вкладки за исключением поля «Персональный номер», обозначенного красным цветом.

ОГ_2013 - РКК - IBM Lotus Notes

Файл Правка Вид Создание Действия Текст Сервис Справка

Приложения

Регистрация Заполнить ссылку на документ Читатели Содержание

Обращение

☐ Повторное

* - обязательные для заполнения поля

Реквизиты | Контроль | Источник поступления | Направление | Исполнение | Связи | Доставка | Отношение к делу | Дополнительно

Вид обращения

* Вид типа обращения

Способ получения

Рег. номер

* Корреспондент

Регион

Город

Адрес ул. дом корпус квартира

Телефон

* Тип обращения

Персональный номер

* Код

* Раздел

Место регистрации

Дата регистрации 18.10.2013

Район

Населенный пункт

E-mail

Льготный состав

Отдел по работе с обращениями граждан администрации Костромской области

Индивидуальное

Тематика

Это защищенная текстовая область формы.

ПУСК

ОРГАНЫ ВЛА...

Главная стр...

ОГ_2013 - Р...

Work

ПОТУС - М...

4 - Paint

Отдел по ра...

RU

11:52

Из поля «Вид обращения» выберите значение из справочника, нажав на кнопку «Выбрать». В основном это: заявление, жалоба, предложение, запрос – для письменных обращений. Личный прием – для оформления карточек личного приема. Форум, обращения по информационным системам общего пользования для создания регистрационной карточки по обращениям, поступившим на форум или по электронной почте.

Из поля «Вид типа обращения» выберите значение из справочника нажав на кнопку «Выбрать». В основном это:

Предложение:

П13	Рекомендации гражданина по совершенствованию деятельности государственных органов
П14	Рекомендации гражданина по совершенствованию деятельности органов местного самоуправления
П2	Рекомендации гражданина по развитию общественных отношений
П31	Рекомендации гражданина по улучшению социально-экономической сферы деятельности государства

Заявление:

311	Просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав
312	Просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных свобод
313	Просьба гражданина о содействии в реализации конституционных прав других лиц
314	Просьба гражданина о содействии в реализации конституционных свобод других лиц
321	Сообщение гражданина о нарушении законов
323	Сообщение гражданина о недостатках в работе государственных органов
324	Сообщение гражданина о недостатках в работе органов местного самоуправления
325	Сообщение гражданина о недостатках в работе должностных лиц
331	Критика деятельности государственных органов
332	Критика деятельности органов местного самоуправления
333	критика деятельности должностных лиц

Жалоба:

Ж11	Просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав
Ж13	Просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных законных интересов
Ж14	Просьба гражданина о восстановлении или защите нарушенных прав других лиц
Ж2	Жалобы на действия (бездействия) должностных и уполномоченных лиц

Не Обращения:

НО1	Оценка деятельности
НО2	Поздравление
НО3	Соболезнование
НО4	Не имеющие смысла
НО5	Для ознакомления

Из поля «**Способ получения**» выберите значение: Личный прием, почта, Сеть Интернет.

Из поля «**Тип обращения**» выбрать значение: Индивидуальное, коллективное, без Ф.И.О., адреса.

Поля «Персональный номер», обозначенного красным цветом, **не** заполняются!

В полях «Код» выбирается вопрос из единого классификатора обращений граждан. После выбора нажать клавишу «Перенести в таблицу».

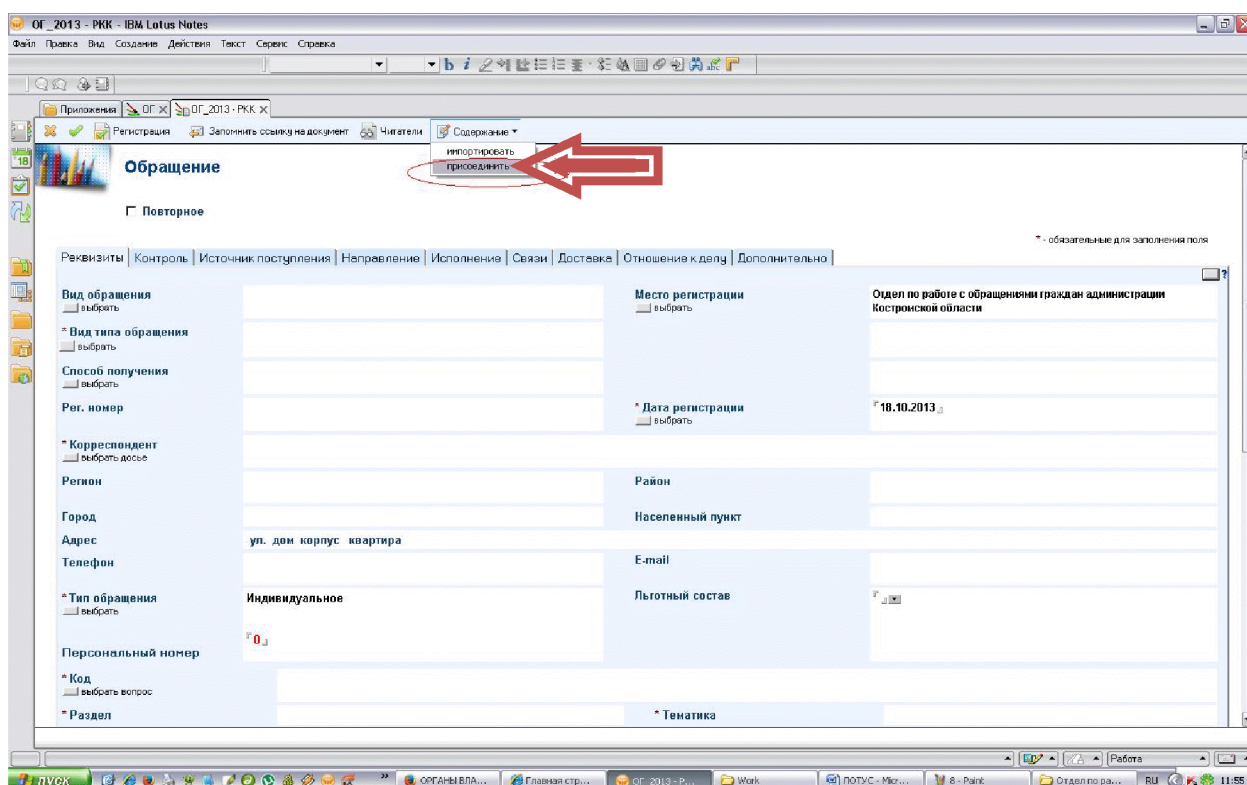
Поля «Предмет ведения» выбрать значение к ведению кого относится вопрос обращения: Местные органы власти, Российская Федерация, Российская Федерация и субъекты, Субъекты Российской Федерации.

В поле «Краткое содержание» вписать текст о содержании обращения. Например: вопросы оказания жилищно-коммунальных услуг, или вопросы работы образовательного учреждения и т.д.

В поле «Количество листов» цифрой указываете количество листов в обращении.

В поле «Количество приложений» цифрой указываете количество приложений (фото, документов и др.) приложенных к обращению.

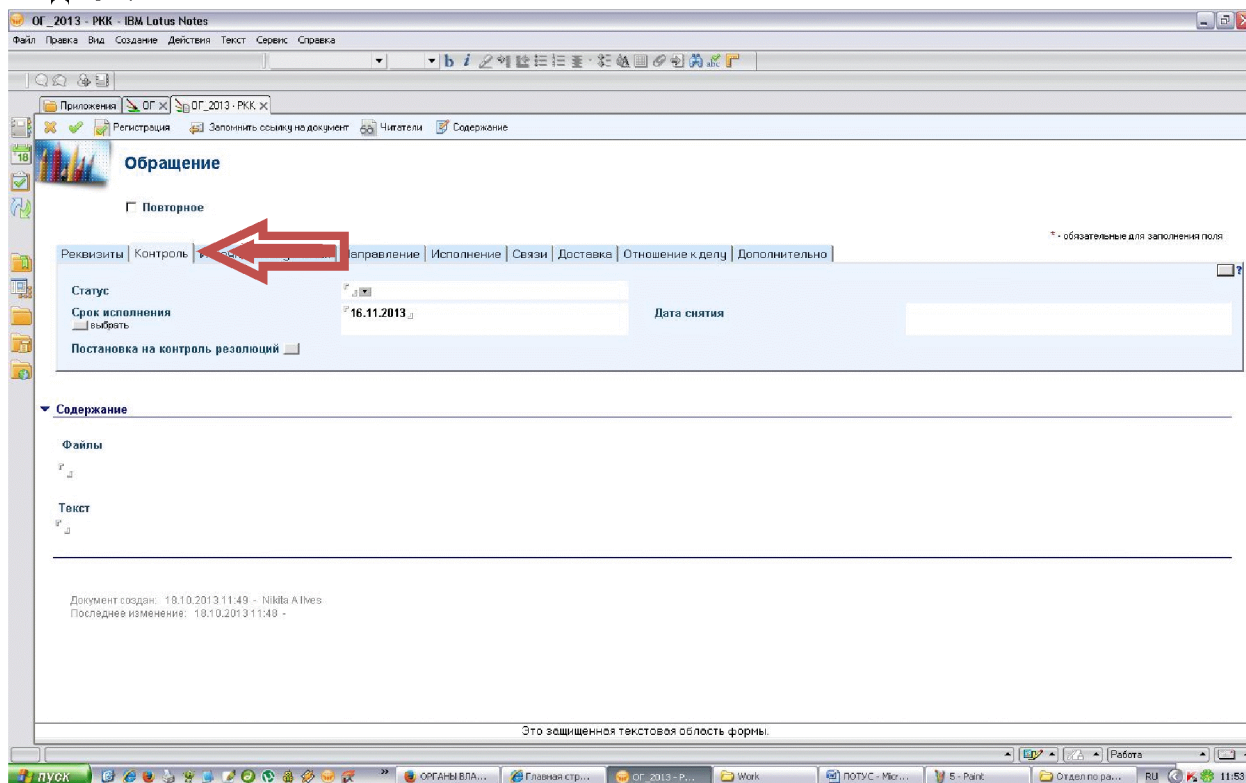
В разделе «Содержание» между скобками ставите курсор. Вверху нажимаете кнопку «Содержание» - **присоединить**. Открывается окно. Находите папку на вашем компьютере, куда Вы заранее сохранили отсканированное обращение. Выбираете это обращение и оно присоединяется в карточку в раздел «содержание» - файлы.



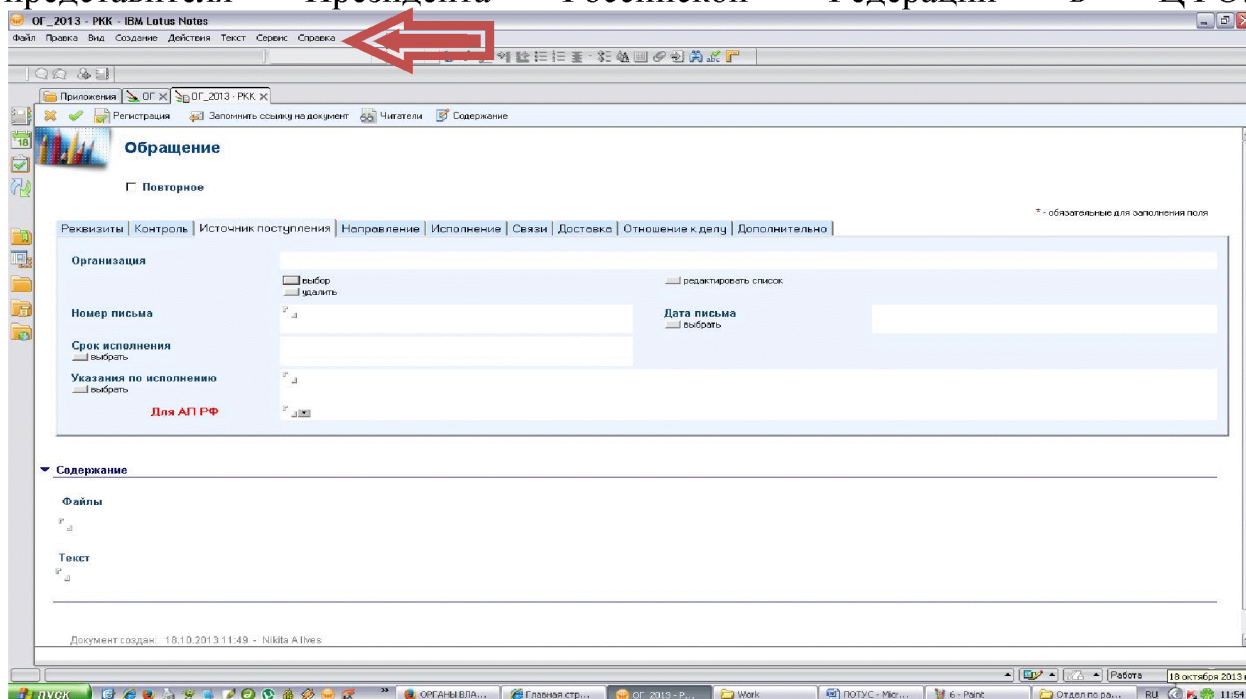
Вкладка «КОНТРОЛЬ»

Выбираете «Статус»: Контроль или Особый контроль.

Можете выбрать срок исполнения. Без выбора автоматически система укажет 30 дней.



Вкладка «ИСТОЧНИК ПОСТУПЛЕНИЯ» заполняется, если обращение поступило из администрации Костромской области, Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Российской Федерации, Аппарата Полномочного представителя Президента Российской Федерации в ЦФО.



Вкладка «НАПРАВЛЕНИЕ»

Выбирается дата направления документа и руководитель ИОГВ, ОМС или иной организации.

ОГ_2013 - ПКК - IBM Lotus Notes

Файл Правка Вид Создание Действия Текст Сервис Справка

Приложения ОГ_2013 - ПКК x

Регистрация Заполнить ссылку на документ Читатели Содержание

Обращение

☐ Повторное

Реквизиты | Контроль | Источник поступления | **Направление** | Исполнение | Связи | Доставка | Отношение к делу | Дополнительно

Дата направления

Адресаты

Организация

получателя

Содержание

Файлы

Текст

Документ создан: 18.10.2013 11:49 - Nikita Albes
Последнее изменение: 18.10.2013 11:49 -

Пуск | ОРГАНЫ ВЛА... | Главная стр... | ОГ_2013 - ПКК... | Work | ПОТУС - Мис... | 7 - Paint | Отдел по ра... | RU | 11:54

После заполнения этих вкладок необходимо нажать на кнопку «Регистрация».

ОГ_2013 - ПКК - IBM Lotus Notes

Файл Правка Вид Создание Действия Текст Сервис Справка

Приложения ОГ_2013 - ПКК x

Регистрация Заполнить ссылку на документ Читатели Содержание

Обращение

☐ Повторное

Реквизиты | Контроль | Источник поступления | Направление | **Исполнение** | Связи | Доставка | Отношение к делу | Дополнительно

Вид обращения

Место регистрации

Дата регистрации

Район

Населенный пункт

E-mail

Льготный состав

Тематика

Персональный номер

Код

Раздел

Пуск | ОРГАНЫ ВЛА... | Главная стр... | ОГ_2013 - ПКК... | Work | ПОТУС - Мис... | 5.1 - Paint | Отдел по ра... | RU | 11:56

В выплывающем окне выбрать одно из значений:

№ - если обращению нужно присвоить только номер обращению.

№ + новое обращение – если необходимо присвоить номер обращению и продолжить регистрацию других обращений;

№ + резолюция – если необходимо присвоить номер обращению и внести по нему резолюцию.

Запись № вручную – если необходимо обращению присвоить нестандартный номер

Обращение зарегистрировано. Ему присвоен номер

При этом в базе данных «Лотус» каждому обращению будет присвоен идентификационный номер, состоящий из префикса, обозначающего вид обращения, классификационного номера исполнительного органа государственной власти или органа местного самоуправления и персонального номера обращения.

Префиксы при нумерации обращений:

АП – Администрация Президента Российской Федерации;

З – запрос, поступивший из Администрации Президента Российской Федерации;

ЗИ – запрос информации о деятельности губернатора Костромской области и администрации Костромской области;

ЛП – личный прием граждан;

ПЛГ – обращение, поступившее в ходе прямой линии губернатора области;

МП – обращение, поступившее в ходе мобильного приема граждан;

ПП – обращение, поступившие в ходе личного приема граждан должностными лицами Администрации Президента Российской Федерации по поручению Президента Российской Федерации;

ОП – обращение, поступившее в общественную приемную;

ЭП – обращение, поступившее в электронную приемную;

Ф – обращение, поступившее на официальный форум администрации Костромской области.

Письменным обращениям, поступившим в администрацию Костромской области, исполнительные органы государственной власти и органы местного самоуправления муниципальных образований Костромской области, буквенные символы не присваиваются.

Классификатор номеров исполнительных органов государственной власти Костромской области:

Администрация Костромской области	01
Департамент агропромышленного комплекса Костромской области	02-01
Департамент государственного регулирования цен и тарифов Костромской области	02-02
Департамент здравоохранения Костромской области	02-03
Департамент имущественных и земельных отношений Костромской области	02-04
Департамент культуры Костромской области	02-05
Департамент лесного хозяйства Костромской области	02-06

Департамент образования и науки Костромской области	02-07
Департамент по труду и занятости населения Костромской области	02-08
Департамент природных ресурсов и охраны окружающей среды Костромской области	02-09
Департамент социальной защиты населения, опеки и попечительства Костромской области	02-10
Департамент строительства, архитектуры и градостроительства Костромской области	02-11
Департамент топливно-энергетического комплекса и жилищно-коммунального хозяйства Костромской области	02-12
Департамент транспорта и дорожного хозяйства Костромской области	02-13
Департамент финансов Костромской области	02-14
Департамент финансового контроля Костромской области	02-15
Департамент экономического развития Костромской области	02-16
Государственная жилищная инспекция Костромской области	02-17
Государственная инспекция по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Костромской области	02-18
Управление ветеринарии Костромской области	02-19
Управление записи актов гражданского состояния Костромской области	02-20
Информационно-аналитическое управление Костромской области	02-21
Управление по защите населения от чрезвычайных ситуаций на территории Костромской области	02-22
Управление по обеспечению деятельности мировых судей Костромской области	02-23
Комитет по делам архивов Костромской области	02-24
Комитет по физической культуре и спорту Костромской области	02-25

Классификатор номеров органов местного самоуправления муниципальных образований Костромской области:

Администрация города Костромы	03-01
Администрация ГО город Буй	03-02

Администрация ГО город Волгореченск	03-03
Администрация ГО город Галич	03-04
Администрация ГО город Мантурово	03-05
Администрация ГО город Шарья	03-06
Администрация Антроповского МР	03-07
Администрация Буйского МР	03-08
Администрация Вохомского МР	03-09
Администрация Галичского МР	03-10
Администрация Кадыйского МР	03-11
Администрация Кологривского МР	03-12
Администрация Костромского МР	03-13
Администрация Красносельского МР	03-14
Администрация Макарьевского МР	03-15
Администрация Мантуровского МР	03-16
Администрация Межевского МР	03-17
Администрация МР г. Нея и Нейский район	03-18
Администрация МР г. Нерехта и Нерехтский район	03-19
Администрация Октябрьского МР	03-20
Администрация Островского МР	03-21
Администрация Павинского МР	03-22
Администрация Парфеньевского МР	03-23
Администрация Поназыревского МР	03-24
Администрация Пыщугского МР	03-25
Администрация Солигаличского МР	03-26
Администрация Судиславского МР	03-27
Администрация Сусанинского МР	03-28
Администрация Чухломского МР	03-29
Администрация Шарьинского МР	03-30

Таким образом, в номере будут фиксироваться следующие показатели:

- вид обращения;
- тип органа исполнительной власти или органа местного самоуправления;
- наименование органа исполнительной власти или органа местного самоуправления;
- индивидуальный номер обращения.

Для примера приведем несколько номеров обращений, зарегистрированных в базе «Лотус» исполнительными органами государственной власти и органами местного самоуправления.

Так номер **АП-01/2630** свидетельствует о том, что:

АП – обращение поступило из администрации Президента Российской Федерации;

01 – обращение зарегистрировано в администрации Костромской области;

/2630 – номер обращения.

Номер ЭП-02-17/1520:

ЭП – обращение поступило в электронную приемную;

02 – зарегистрировано в исполнительном органе государственной власти Костромской области;

17 – зарегистрировано в государственной жилищной инспекции Костромской области;

/1520 - номер обращения.

Номер 03- 01/12:

Отсутствие префикса означает, что поступило письменное обращение;

03- 01 – зарегистрировано администрацией города Костромы;

/12 – под номером 12.

II. ОФОРМЛЕНИЕ РЕЗОЛЮЦИИ РУКОВОДИТЕЛЯ ПО ОБРАЩЕНИЮ

1. Открыть вкладку «Исполнение». В поле «Резолюции и отчеты» нажать на кнопку «Резолюция».

Откроется форма «Резолюция по обращению №». Здесь во вкладке «Резолюция» заполнить поля:

Автор – кто дал резолюцию.

Исполнители – кому дана резолюция.

Текст – текст резолюции (выбрать или вписать вручную).

Дата резолюции (автоматически или выбрать).

Срок исполнения – автоматически – 30 дней или выбрать.

Постановка на контроль – выбрать.

Нажать кнопку с зеленой галочкой сверху формы.

OF_2013 - РРК - IBM Lotus Notes

Файл Правка Вид Создание Действия Сервис Справка

Приложения OF_2013 - РРК -> OF_2013 - РРК -> Резолюция

Обращение № ЭП-01/1287 от 18.10.2013

Статус резолюции На контроле

Контроль

Направление | Исполнение | Связи | Доставка | Отношение к делу | Дополнительно

Вид обращения: Обращение по информационным системам

Вид типа обращения: 311 просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав

Способ получения: Сеть интернет

Рег. номер: ЭП.01/1287

Корреспондент: Костромская область

Регион: Костромская область

Город: Кострома

Адрес: ул. мрн.Юбилейный дом 2 корпус квартира 4

Телефон:

Тип обращения: Индивидуальное

Персональный номер: 0

Раздел-Тематика-Тема-Вопрос-Подвопрос: 0005.0005.0056.0288.Жилищно коммунальная сфера > Содержание и обслуживание коммунальным услугами жилого фонда > Коммунальное хозяйство > Неблагоустройство содержания общего имущества (коммунальный, вентиляционный, кровельный, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) > ...

Предмет и содержание: Местные органы власти

Краткое содержание: Вспросы спила деревьев

Количество: 1 листов 1 экз.

Количество приложений: на листках

Место регистрации: Отдел по работе с обращениями граждан администрации Костромской области (бизнес-НА)

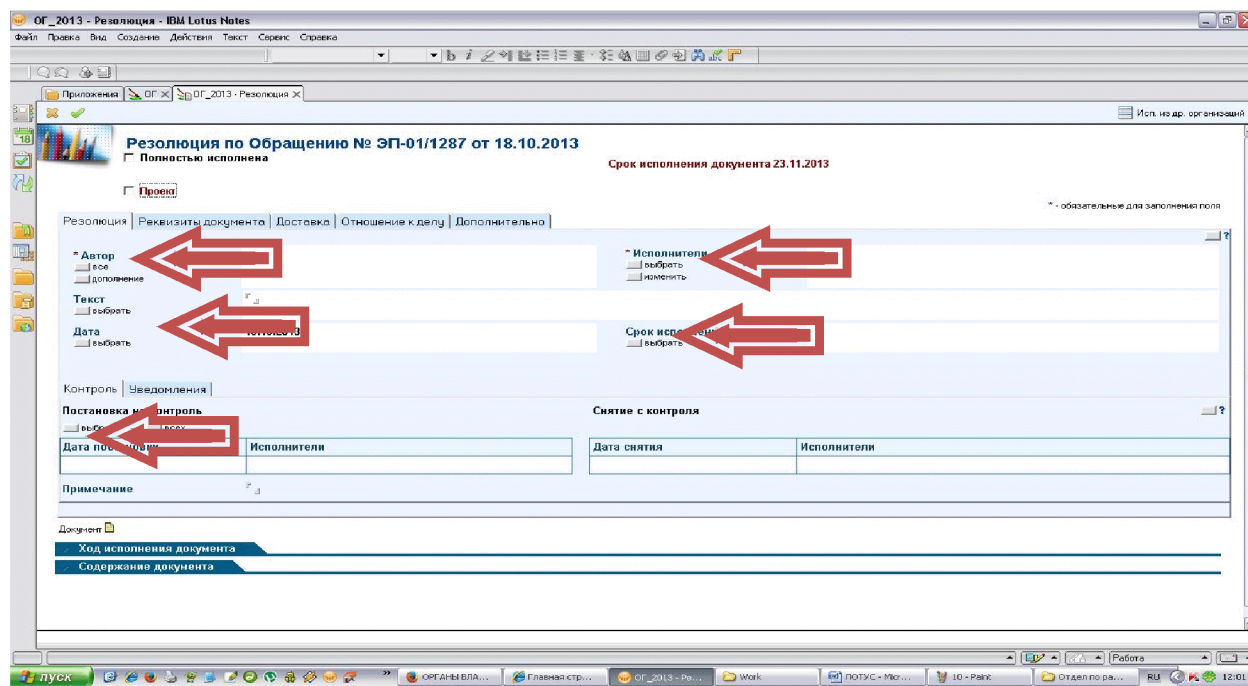
Дата регистрации: 18.10.2013

Район:

Населенный пункт:

E-mail: bord-natalya@yandex.ru

Льготный состав:



III. ЗАКРЫТИЕ ДОКУМЕНТА И СНЯТИЕ С КОНТРОЛЯ.

1. Открыть документ. Выбрать вкладку «ИСПОЛНЕНИЕ». Внизу формы найти раздел «Резолюции и отчеты». Курсором нажать на резолюцию. Появится кнопка «Исполнение резолюции». Нажать на нее. Откроется форма «Исполнение резолюции по обращению №».

2. Выбрать автор исполнения, нажав на кнопку «выбрать».

Заполнить текст исполнения, нажав на кнопку «выбрать»:

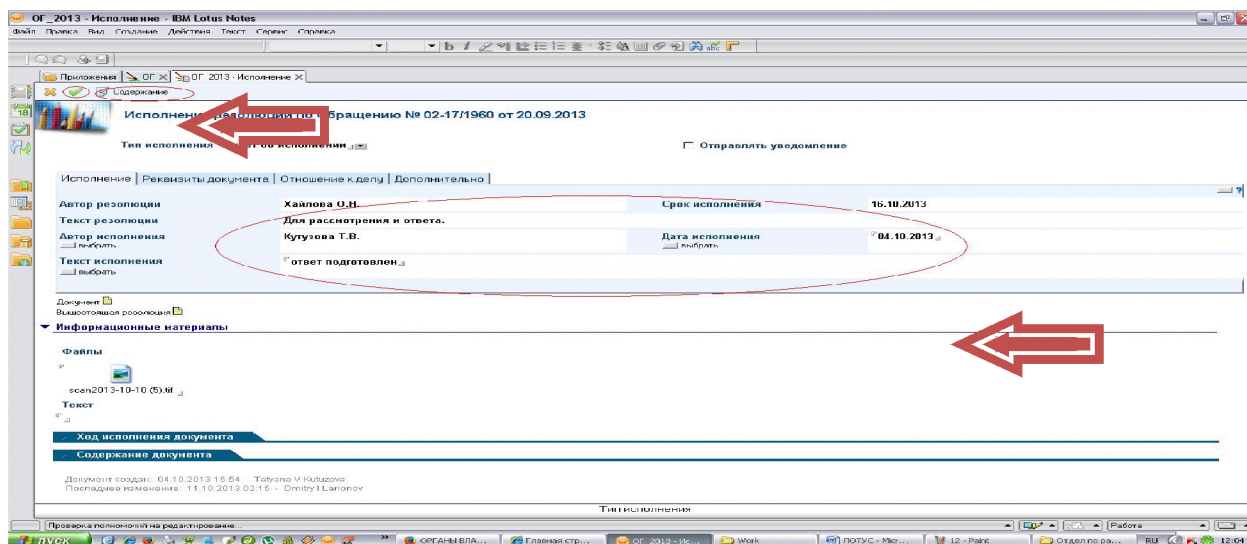
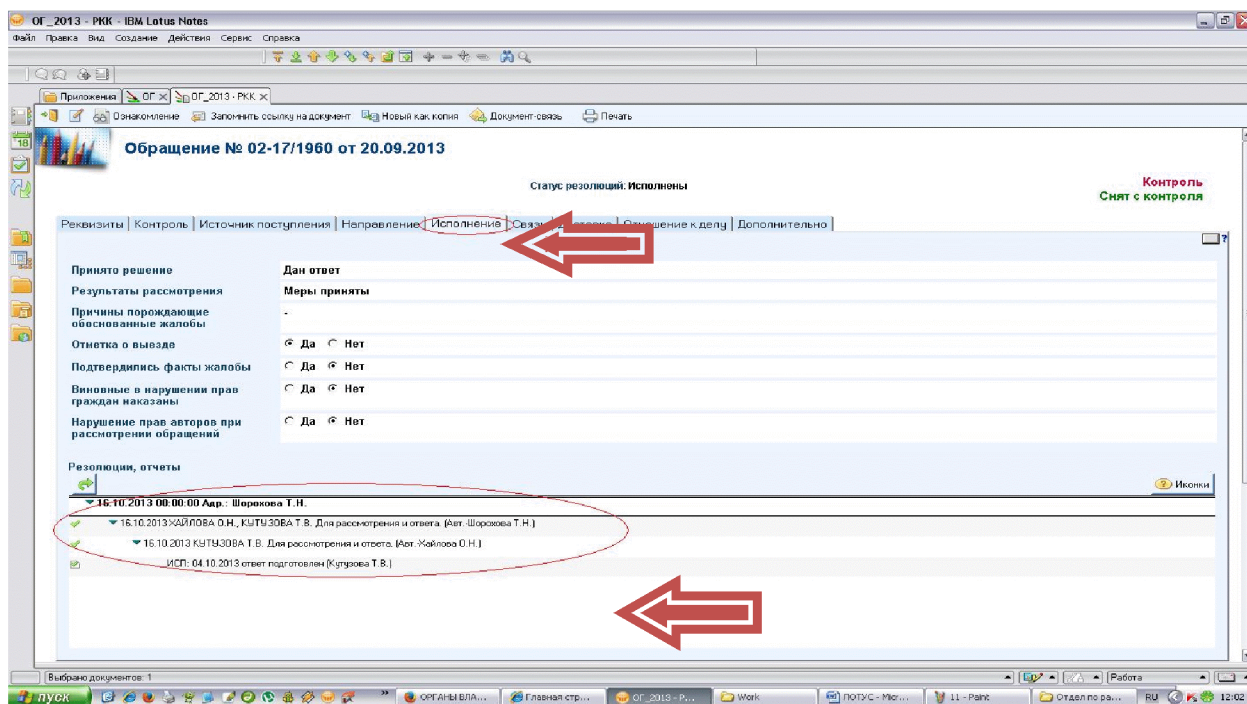
- Направлен ответ заявителю – если по обращению дан ответ.
- Обращение направлено по подведомственности – если обращение перенаправлено в другой орган власти или местного самоуправления.
- Промежуточный ответ – если срок рассмотрения обращения продлен.

Заполнить дату исполнения.

В верхней части формы нажать кнопку «Содержание» и выбрать на компьютере заранее отсканированный файл: ответа на обращение (если дан ответ), бланка сопроводительного письма (если обращение перенаправлено в другой орган власти или местного самоуправления), или сообщения заявителю о продлении срока рассмотрения его обращения (если срок рассмотрения обращения продлен).

При этом в разделе «Информационные материалы» должны появиться значки с прикрепленными файлами.

Нажать кнопку с зеленой галочкой вверху формы.

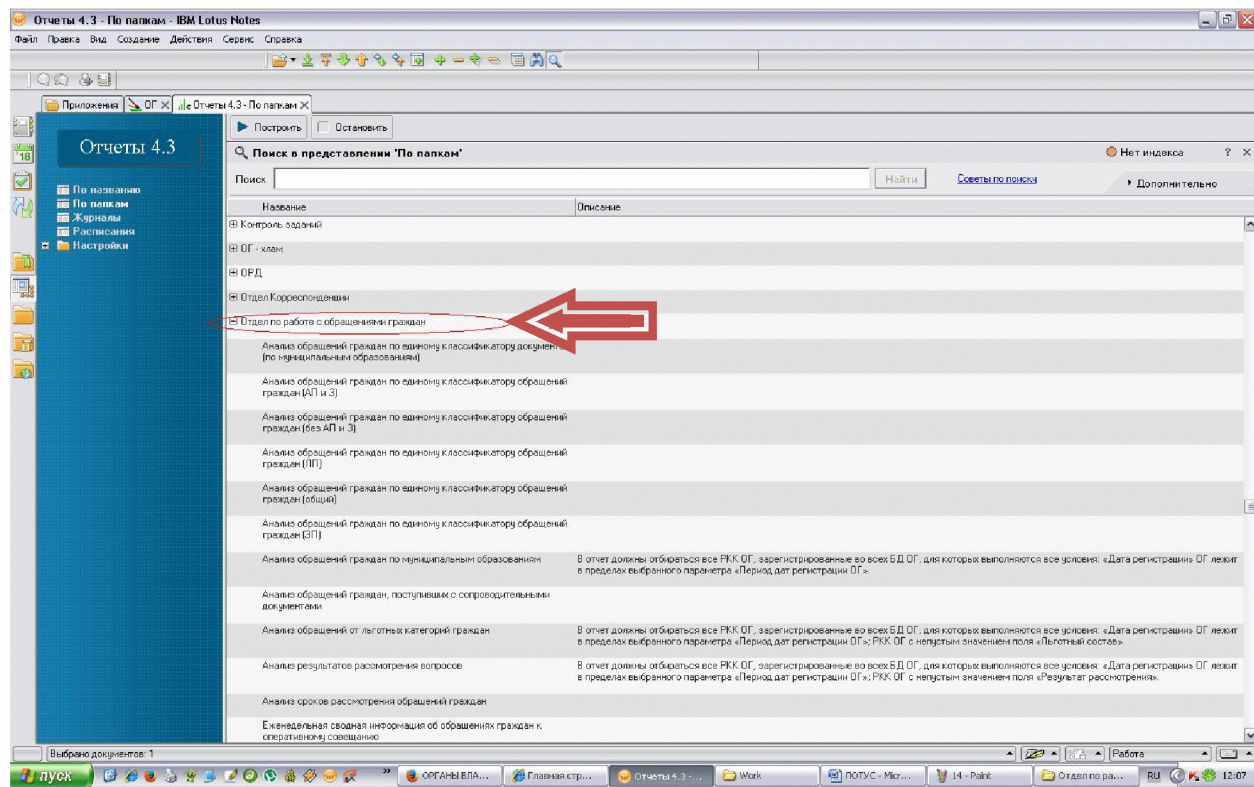


3. В основной форме «Обращение №» выбрать вкладку «Контроль». Вверху формы нажать на значок «карандаш» или курсором мыши щелкнуть по форме дважды. Появится возможность редактирования формы.

Поставить галочку в окошке «Снят с контроля».

Выбрать дату снятия и подпись лица, снявшего обращение с контроля.

Нажать кнопку с зеленой галочкой вверху формы.



Сроки регистрации и рассмотрения обращений граждан и запросов

Действующие редакции Федерального закона Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Федерального закона Российской Федерации от 9 февраля 2009 г. N 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» регламентируют следующие сроки работы с обращениями граждан:

Норма закона	Срок	Нормативно-правовой акт
Регистрация обращения	в течение 3 дней с момента поступления	Федеральный закон Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» п.2 ст.8
Регистрация письменного запроса информации	в течение трех дней со дня его поступления	Федеральный закон Российской Федерации от 9 февраля 2009 г. N 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» п.5 ст.18
Регистрация устного запроса информации	в день его поступления с указанием даты и времени поступления.	Федеральный закон Российской Федерации от 9 февраля 2009 г. N 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» п.5 ст.18
Перенаправление обращения по компетенции в орган государственной власти или местного	в течение 7 дней со дня регистрации с направлением письменного уведомления заявителю.	Федеральный закон Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» п.3 ст.8

самоуправления		
Перенаправление запроса информации	в течение 7 дней со дня регистрации с направлением письменного уведомления пользователю информацией.	Федеральный закон Российской Федерации от 9 февраля 2009 г. N 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» п.7 ст.18
Оставление запроса без рассмотрения при условии, если государственный орган или орган местного самоуправления не располагает сведениями о наличии запрашиваемой информации в другом государственном органе, органе местного самоуправления	в течение 7 дней со дня регистрации запроса направление письменного уведомления пользователю информацией.	Федеральный закон Российской Федерации от 9 февраля 2009 г. N 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» п.7 ст.18
Направление копий обращений по компетенции в несколько государственных органов, органов местного самоуправления или должностным лицам	в течение 7 дней со дня регистрации.	Федеральный закон Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» п.4 ст.8
Предоставление документов и материалов для рассмотрения обращения по	по запросу в течение 15 дней	Федеральный закон Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан

запросу		Российской Федерации» п.2 ст.10
Рассмотрение обращения	в течение 30 дней с момента регистрации обращения	Федеральный закон Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» п.1 ст.12
Рассмотрение запроса информации	30 дней со дня его регистрации	Федеральный закон Российской Федерации от 9 февраля 2009 г. N 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» п.6 ст.18
Продление срока рассмотрения обращения	Не более чем на 30 дней	Федеральный закон Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» п.2 ст.12
Продление срока рассмотрения запроса информации	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	Федеральный закон Российской Федерации от 9 февраля 2009 г. N 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» п.6 ст.18

Принятие решения о рассмотрении обращения

После регистрации обращения принимается одно из следующих решений:

Рассмотреть обращение	с направлением ответа заявителю
	с направлением уведомления заявителю о принятии обращения к рассмотрению с продлением срока его рассмотрения и направление в соответствующий орган запроса документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения заявителя, с последующим направлением в соответствии с продленными сроками, но не более чем на 60 дней со дня регистрации, ответа заявителю подготовленного на основании представленных документов и материалов
Направить обращение на рассмотрение:	в орган, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, с уведомлением об этом заявителя;
	в орган, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, запросив документы и материалы о результатах рассмотрения обращения заявителя, с уведомлением об этом заявителя;
Принять меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя:	направив в надзорный или контрольный орган запрос документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения заявителя;
	направив копию обращения в надзорный или контрольный орган

Порядок поручений по отдельным обращениям:

Анонимные обращения	Обращение списывается в дело без ответа заявителю
Анонимные обращения, содержащие сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем	Обращение направляется в органы внутренних дел, Следственное управление следственного комитета. Прокуратуру в соответствии с их компетенцией.
Обращения, в которых обжалуются судебные решения	Обращения в течение 7 дней возвращается заявителю с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
Обращения с вопросом, ответ на который не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну	Направление ответа заявителю о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений
Обращения, содержащего вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями	Направляется ответ о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки
Обращения заявителей, по которым была прекращена переписка	Принимается решение о списании обращения в дело без направления ответа заявителю
Обращения, не поддающиеся прочтению, если фамилия и почтовые адрес автора обращения поддаются прочтению	Направляется ответ о невозможности прочтения обращения
Обращения, не поддающегося прочтению, если одновременно фамилия и почтовый адрес автора обращения не поддаются прочтению	Принимается решение о списании обращения в дело без направления ответа заявителю

Обращения противоправного характера	Принимается решение об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов и направлением заявителю ответа о недопустимости злоупотребления правом
	Принимается решение о рассмотрении обращения с направлением заявителю ответа по существу поставленных в нем вопросов с информацией о недопустимости злоупотребления правом
	Принимается решение о направлении обращения на рассмотрение с уведомлением заявителя об этом и с информацией о недопустимости злоупотребления правом;
	ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ РЕШЕНИЕ: о направлении обращения в органы прокуратуры для рассмотрения вопроса о возбуждении дела об административном правонарушении по обращению, содержащему оскорбления, выраженные в неприличной форме, непристойную лексику и фразеологию, оскорбляющую общественную мораль и нарушающую нормы общественных приличий, с сообщением об этом заявителю
	ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ РЕШЕНИЕ: о направлении обращения 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.

Распоряжением администрации Костромской области от 8 октября 2013 года № 226-ра «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан и запросами в администрации Костромской области» определен Перечень сопроводительных бланков для направления обращений по компетенции в исполнительные органы государственной власти, органы местного самоуправления или должностным лицам обращений граждан. Рекомендуем использовать указанный перечень для работы при перенаправлении того или иного обращения.

2. Обращения, направленные из Администрации Президента Российской Федерации

Вступительный текст	Резолютивная часть	№ бланка
В соответствии с частью 3 и частью 5 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направляется на рассмотрение обращение, поступившее в администрацию Костромской области из Администрации Президента Российской Федерации.	О результатах рассмотрения обращения просим проинформировать заявителя. Материалы рассмотрения обращения с копией ответа заявителю и оригинал ответа в Администрацию Президента Российской Федерации просим направить в отдел по работе с обращениями граждан администрации Костромской области не позднее _____ 201__ г. для направления по каналам связи VIP-NET в Администрацию Президента Российской Федерации.	АП-1
	В связи с неоднократными обращениями автора в Администрацию Президента Российской Федерации и администрацию Костромской области прошу взять решение вопроса под личный контроль и о результатах рассмотрения обращения проинформировать заявителя. Материалы рассмотрения обращения с копией ответа заявителю и оригинал ответа в Администрацию Президента Российской Федерации просим направить в отдел по работе с обращениями граждан администрации Костромской области не позднее _____ 20__ г. для направления по каналам связи VIP-NET в Администрацию Президента Российской Федерации. Копия обращения направлена в _____.	АП-2
	Просим принять меры для решения вопросов, поднятых в обращении и о результатах рассмотрения обращения проинформировать заявителя и администрацию Костромской области.	АП-3
	Судя по приведенным доводам, должностными лицами нарушены права заявителя(ей). Просьба объективно	АП-4

	рассмотреть поднятые в обращении вопросы и принять решение в соответствии с действующим законодательством. О результатах просим информировать администрацию Костромской области и заявителя(ей).	
	С учетом обстоятельств, изложенных заявителем, просим рассмотреть обращение и найти взаимоприемлемое решение. О результатах просьба сообщить в администрацию Костромской области и заявителю.	АП-5
	Просим рассмотреть вопросы, относящиеся к Вашей компетенции и о результатах рассмотрения обращения проинформировать заявителя и администрацию Костромской области.	АП-6
	Просим оказать помощь автору обращения в решении поставленных вопросов и о результатах рассмотрения обращения проинформировать заявителя и администрацию Костромской области.	АП-7
	Просим дать автору(ам) необходимые разъяснения.	АП-8
	Просим побеседовать с автором(ами) обращения по существу поставленных в нем вопросов и о результатах проинформировать администрацию Костромской области.	АП-9
	Просим организовать объективное рассмотрение обращения с участием заявителя (ей). О результатах рассмотрения просим проинформировать заявителя(ей) и администрацию Костромской области.	АП-10
	О результатах рассмотрения обращения просим проинформировать заявителя и администрацию Костромской области.	АП-11
В соответствии с частью 3 и частью 5 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения		АП-12

<p>обращений граждан Российской Федерации» направляется обращение, поступившее в администрацию Костромской области из Администрации Президента Российской Федерации.</p>		
--	--	--

3. Запросы, направленные из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций

	<p>Из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций в администрацию Костромской области поступил запрос о предоставлении документов и материалов для рассмотрения обращения.</p> <p>В соответствии с пунктом 2 части 1 статьи 10 и частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» просим предоставить в администрацию Костромской области информационную справку по вопросу, содержащемуся в обращении, и копии ответов исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления, даваемые ранее автору обращения (при их наличии).</p>	А3-1
	<p>В связи с запросом Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций прошу Вас до 17 часов текущего дня сообщить в отдел по работе с обращениями граждан администрации Костромской области по факсу _____ о наличии или отсутствии обращений:</p> <p>Автор(ы):</p>	А3-2

	При наличии обращений направить копии ответов на них.	
--	---	--

4. Обращения, направленные из аппарата Правительства Российской Федерации

В соответствии с частью 3 и частью 5 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направляется на рассмотрение обращение, поступившее в администрацию Костромской области из аппарата Правительства Российской Федерации.	Просим принять меры для решения вопросов, поднятых в обращении и о результатах рассмотрения обращения проинформировать заявителя и администрацию Костромской области.	ПР-1
	Судя по приведенным доводам, должностными лицами нарушены права заявителя(ей). Просьба объективно рассмотреть поднятые в обращении вопросы и принять решение в соответствии с действующим законодательством. О результатах просим информировать администрацию Костромской области и заявителя(ей).	ПР-2
	С учетом обстоятельств, изложенных заявителем, просим рассмотреть обращение и найти взаимоприемлемое решение. О результатах просьба сообщить в администрацию Костромской области и заявителю.	ПР-3
	Просим рассмотреть вопросы, относящиеся к Вашей компетенции, и о результатах рассмотрения обращения проинформировать заявителя и администрацию Костромской области.	ПР-4
	Просим оказать помощь автору обращения в решении поставленных вопросов и о результатах рассмотрения обращения проинформировать заявителя и администрацию Костромской области.	ПР-5
	Просим дать автору(ам) необходимые разъяснения.	ПР-6
	Просим побеседовать с автором(ами)	ПР-7

	обращения по существу поставленных в нем вопросов и о результатах проинформировать администрацию Костромской области.	
	Просим организовать объективное рассмотрение обращения с участием заявителя (ей). О результатах рассмотрения просим проинформировать заявителя(ей) и администрацию Костромской области.	ПР-8
	О результатах рассмотрения обращения просим проинформировать заявителя и администрацию Костромской области.	ПР-9

5. Обращения, направленные из Государственной Думы и Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации

В соответствии с частью 4 и частью 5 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направляется на рассмотрение обращение, перенаправленное в администрацию Костромской области депутатом Государственной Думы (Членом Совета Федерации) Федерального Собрания Российской Федерации. Депутат (член Совета Федерации):	Просим принять меры для решения вопросов, поднятых в обращении, и о результатах рассмотрения обращения проинформировать заявителя, депутата Государственной Думы (члена Совета Федерации) и администрацию Костромской области.	ГД-1
	Судя по приведенным доводам, должностными лицами нарушены права заявителя(ей). Просьба объективно рассмотреть поднятые в обращении вопросы и принять решение в соответствии с действующим законодательством. О результатах просим информировать заявителя, депутата Государственной Думы (члена Совета Федерации) и администрацию Костромской области.	ГД-2
	С учетом обстоятельств, изложенных заявителем, просим рассмотреть обращение и	ГД-3

	найти взаимоприемлемое решение. О результатах просьба сообщить заявителю, депутату Государственной Думы (члену Совета Федерации) и администрацию Костромской области.	
	Просим рассмотреть вопросы, относящиеся к Вашей компетенции, и о результатах рассмотрения обращения проинформировать депутата Государственной Думы (члена Совета Федерации) и администрацию Костромской области.	ГД-4
	Просим оказать помощь автору обращения в решении поставленных вопросов и о результатах рассмотрения обращения проинформировать заявителя, депутата Государственной Думы (члена Совета Федерации) и администрацию Костромской области.	ГД-5
	Просим дать автору(ам) необходимые разъяснения.	ГД-6
	Просим побеседовать с автором(ами) обращения по существу поставленных в нем вопросов и о результатах проинформировать администрацию Костромской области.	ГД-7
	Просим организовать объективное рассмотрение обращения с участием заявителя (ей). О результатах рассмотрения просим проинформировать заявителя(ей), депутата Государственной Думы (члена Совета Федерации) и администрацию Костромской области.	ГД-8
	О результатах рассмотрения обращения просим проинформировать заявителя, депутата Государственной Думы (члена Совета Федерации) и администрацию Костромской области.	ГД-9

6. Обращения, направленные из аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации

В соответствии с частью 4 и частью 5 статьи 8	Просим принять меры для решения вопросов, поднятых в обращении, и о результатах рассмотрения обращения	ФИ-1
---	--	------

Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направляется на рассмотрение обращение, перенаправленное в администрацию Костромской области из Аппарата Полномочного представителя Президента Российской Федерации в ЦФО.	проинформировать заявителя, главного федерального инспектора аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе и администрацию Костромской области.	
	Судя по приведенным доводам, должностными лицами нарушены права заявителя(ей). Просьба объективно рассмотреть поднятые в обращении вопросы и принять решение в соответствии с действующим законодательством. О результатах просим информировать заявителя, главного федерального инспектора по Костромской области аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе и администрацию Костромской области.	ФИ-2
	С учетом обстоятельств, изложенных заявителем, просим рассмотреть обращение и найти взаимоприемлемое решение. О результатах просьба сообщить заявителю, главному федеральному инспектору по Костромской области аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе и администрацию Костромской области.	ФИ-3
	Просим рассмотреть вопросы, относящиеся к Вашей компетенции, и о результатах рассмотрения обращения проинформировать Главного Федерального инспектора по Костромской области Аппарата Полномочного Представителя Президента Российской Федерации в Центральном Федеральном округе и администрацию Костромской области.	ФИ-4
	Просим оказать помощь автору обращения в решении поставленных вопросов и о результатах рассмотрения обращения проинформировать заявителя, главного федерального инспектора по Костромской области аппарата полномочного	ФИ-5

	представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе и администрацию Костромской области.	
	Просим дать автору(ам) необходимые разъяснения.	ФИ-6
	Просим побеседовать с автором(ами) обращения по существу поставленных в нем вопросов и о результатах проинформировать администрацию Костромской области.	ФИ-7
	Просим организовать объективное рассмотрение обращения с участием заявителя (ей). О результатах рассмотрения просим проинформировать заявителя(ей), главного федерального инспектора по Костромской области аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе и администрацию Костромской области.	ФИ-8
	О результатах рассмотрения обращения просим проинформировать заявителя, главного федерального инспектора по Костромской области аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе и администрацию Костромской области.	ФИ-9

7. Обращения, направленные из приемной Президента Российской Федерации в Костромской области

В соответствии с частью 4 и частью 5 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направляется на рассмотрение	Просим принять меры для решения вопросов, поднятых в обращении, и о результатах рассмотрения обращения проинформировать заявителя, приемную Президента Российской Федерации в Костромской области и администрацию Костромской области.	ФИ-1
	Судя по приведенным доводам, должностными лицами нарушены права заявителя(ей). Просьба объективно рассмотреть поднятые в обращении вопросы и принять решение в соответствии с	ФИ-2

<p>обращение, перенаправленное в администрацию Костромской области из приемной Президента Российской Федерации в Костромской области.</p>	<p>действующим законодательством. О результатах просим информировать заявителя, приемную Президента Российской Федерации в Костромской области и администрацию Костромской области.</p>	
	<p>С учетом обстоятельств, изложенных заявителем, просим рассмотреть обращение и найти взаимоприемлемое решение. О результатах просьба сообщить заявителю, Приемной Президента Российской Федерации в Костромской области и администрации Костромской области.</p>	ФИ-3
	<p>Просим рассмотреть вопросы, относящиеся к Вашей компетенции, и о результатах рассмотрения обращения проинформировать заявителя, приемную Президента Российской Федерации в Костромской области и администрацию Костромской области</p>	ФИ-4
	<p>Просим оказать помощь автору обращения в решении поставленных вопросов и о результатах рассмотрения обращения проинформировать заявителя, приемную Президента Российской Федерации в Костромской области и администрацию Костромской области</p>	ФИ-5
	<p>Просим дать автору(ам) необходимые разъяснения.</p>	ФИ-6
	<p>Просим побеседовать с автором(ами) обращения по существу поставленных в нем вопросов и о результатах проинформировать администрацию Костромской области.</p>	ФИ-7
	<p>Просим организовать объективное рассмотрение обращения с участием заявителя (ей). О результатах рассмотрения просим проинформировать заявителя(ей), приемную Президента Российской Федерации в Костромской области и администрацию Костромской области.</p>	ФИ-8
	<p>О результатах рассмотрения обращения просим проинформировать заявителя, приемную Президента Российской Федерации в Костромской области и администрацию Костромской области.</p>	ФИ-9

	Федерации в Костромской области и администрацию Костромской области.	
--	--	--

8. Обращения, поступившие на имя губернатора Костромской области и в администрацию Костромской области

В соответствии с частью 4 и частью 5 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направляется на рассмотрение обращение, поступившее в администрацию Костромской области.	Просим принять меры для решения вопросов, поднятых в обращении, и о результатах рассмотрения обращения проинформировать заявителя и администрацию Костромской области.	АО-1
	Судя по приведенным доводам, должностными лицами нарушены права заявителя(ей). Просьба объективно рассмотреть поднятые в обращении вопросы и принять решение в соответствии с действующим законодательством. О результатах просим информировать заявителя и администрацию Костромской области.	АО-2
	С учетом обстоятельств, изложенных заявителем, просим рассмотреть обращение и найти взаимоприемлемое решение. О результатах просьба сообщить заявителю и администрации Костромской области.	АО-3
	Просим рассмотреть вопросы, относящиеся к Вашей компетенции, и о результатах рассмотрения обращения проинформировать заявителя и администрацию Костромской области	АО-4
	Просим оказать помощь автору обращения в решении поставленных вопросов и о результатах рассмотрения обращения проинформировать заявителя и администрацию Костромской области	АО-5
	Просим дать автору(ам) необходимые разъяснения.	АО-6
	Просим побеседовать с автором(ами) обращения по существу поставленных в нем вопросов и о результатах проинформировать администрацию Костромской области.	АО-7
	Просим организовать объективное рассмотрение обращения с участием заявителя (ей).	АО-8

	О результатах рассмотрения просим проинформировать заявителя(ей) и администрацию Костромской области.	
	О результатах рассмотрения обращения просим проинформировать заявителя и администрацию Костромской области.	АО-9

9. Обращения, поступившие на имя губернатора Костромской области и в администрацию Костромской области, содержащие сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем

В соответствии с частью 1 статьи 11 и частью 5 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направляется на рассмотрение обращение, поступившее в администрацию Костромской области.	О результатах рассмотрения обращения просим проинформировать администрацию Костромской области.	АО-10
---	---	-------

Принятие решения о рассмотрении запроса информации

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 9 февраля 2009 г. N 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» граждане и организации – пользователи информации имеют право направить запрос на предоставление информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления.

В связи с полученным запросом принимается одно из следующих решений:

1. О предоставлении информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления по запросу в виде ответа на

запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация;

2. О предоставлении ответа, в котором в соответствии со статьей 20 Федерального закона от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации;

3. О направлении в государственный орган или орган местного самоуправления, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации, запроса с уведомлением об этом автора;

4. О предоставлении ответа на запрос в государственный орган, орган местного самоуправления с 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, при запросе информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, опубликованной в средствах массовой информации либо размещенной в сети Интернет.

Подготовка ответов на обращения граждан

Ответы на обращения граждан должны соответствовать следующим критериям оценки:

1. соблюдение:

1.1 сроков рассмотрения обращения;

1.2 предоставления документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращений, находящихся в режиме ожидания.

2. наличие необходимых реквизитов документа:

2.1 бланка государственного органа, органа местного самоуправления, организации или должностного лица;

2.2 даты и исходящего номера;

2.3 ссылки на дату и номер контрольного обращения или обращения находящегося в режиме ожидания;

2.4 должности, фамилии и инициалов, подписи лица, давшего ответ;

2.5 Фамилии, инициалов, номера телефона исполнителя.

3. содержание ответа:

3.1 освещение всех вопросов, поставленных в обращении;

3.2 раскрытие всех установленных обстоятельств;

3.3 отражение всех доводов заявителя

3.4 полнота принятых мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей по результатам рассмотрения жалобы;

3.5 наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов заявителя по результатам рассмотрения заявления;

- 3.6 наличие ссылок на конкретные нормы права
- 3.7 правомерность применения данных норм права в конкретной ситуации;
- 3.8 правовая обоснованность принятого по обращению решения;
- 3.9 наличия документов и материалов, необходимых для принятия конкретного решения по обращению.

При оценке ответа на обращение, уполномоченное на то лицо дает оценку:

- а) своевременности рассмотрения обращения;
- б) всесторонности рассмотрения обращения;
- в) объективности рассмотрения обращения;
- г) правовой обоснованности принятых по результатам рассмотрения обращения решений.

По результатам оценки обращение:

- снимается с контроля;
- ставится на дополнительный контроль;
- направляется для нового рассмотрения в государственный(е) орган(ы), орган(ы) местного самоуправления и (или) должностному(ым) лицу(ам); запрашивая в указанных органах документы и материалы о результатах рассмотрения данного обращения с уведомлением заявителя об этом в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В случае необходимости, уполномоченное на то лицо может принять дополнительное решение:

- о направлении обращения и материалов, поступивших в ходе рассмотрения обращения, в контрольный (надзорный орган) для проверки законности и обоснованности принятого органом государственной власти, органом местного самоуправления или должностным лицом по обращению решения, запрашивая результаты рассмотрения данного обращения в контрольном (надзорном) органе;
- о рассмотрении обращения с участием заявителя.

Подготовка ответов на запросы

Исходя из практики применения законодательства о работе с обращениями граждан и обеспечения доступа к информации о деятельности государственных органов власти и органов местного самоуправления можно выделить несколько форм запросов:

1. Запрос граждан и юридических лиц о предоставлении информации о деятельности органов государственной власти и местного самоуправления (Федеральный закон Российской Федерации от 9 февраля 2009 г. N 8-ФЗ «Об

обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» п.6 ст.18).

2.Запрос органов государственной власти и органов местного самоуправления по обращениям граждан, находящимся в режиме ожидания (Федеральный закон Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» п.2 ст.10).

3.Запрос органов государственной власти и местного самоуправления об авторе обращения (Федеральный закон Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» п.2 ст.10) .

4.Запрос органов государственной власти и местного самоуправления о поступавших ранее обращениях граждан (Федеральный закон Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» п.2 ст.10).

Если первый вид – запрос о предоставлении информации регламентирован действующим законодательством, в котором закреплены виды, формы и сроки представления информации, то три других стали применяться лишь в последнее время, что связано с введением межведомственного электронного документооборота между Администрацией Президента Российской Федерации и высшими исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации.

Порядок работы с запросами по обращениям граждан, находящимися в режиме ожидания.

Форма запроса Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций в администрацию Костромской области

Администрация Президента Российской Федерации
УПРАВЛЕНИЕ
ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН
И ОРГАНИЗАЦИЙ
ул. Палкина, д. 23, Москва, 103132
тел. (495) 606-48-53, факс (495) 606-18-01

Подлежит возврату в администрацию
Костромской области
вместе с материалами дела

КОНТРОЛЬ
Срок - 13.04.2013 г.

Администрация Костромской области

« 03 » апреля 20 13 г.
№ А26-05-32267511

Администрация Костромской области
ОТДЕЛ ПО РАБОТЕ
С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН
ВЗЯТО НА ОСОБЫЙ КОНТРОЛЬ

В адрес Администрации Президента Российской Федерации поступило обращение Соколова П.М. в электронной форме. Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций данное обращение принято к рассмотрению.

В соответствии с пунктом 2 части 1 статьи 10 и частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» просим в течение 15 дней представить документы и материалы, необходимые для объективного и всестороннего рассмотрения обращения, в том числе информационную справку по вопросу, содержащемуся в обращении, и информационную справку об авторе обращения, ответы государственных органов субъекта Российской Федерации и органов местного самоуправления, включая данное обращение, находящиеся в пределах субъекта Российской Федерации, даваемые ранее автору обращения (при их наличии).

Приложение: на обороте.

Советник департамента письменных
обращений граждан и организаций

С.Панов

Панов Сергей Игоревич
606-35-48

Администрация
Костромской области
ОТДЕЛ ПО РАБОТЕ
С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН
ВЗЯТО НА УЧЕТ
03.04.2013 № 3-01/1119

1. Запросы о предоставлении информации, поступающие из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций в отдел по работе с обращениями граждан администрации Костромской области, направляются для подготовки резолюций помощникам первых заместителей, заместителей губернатора, статс-секретаря - заместителя губернатора, руководителя аппарата администрации области по компетенции должностных лиц администрации области.

2. В проекте резолюции должностного лица администрации области должно быть указано:

1) Ф.И.О. должностного лица исполнительного органа государственной власти (органа местного самоуправления, структурного подразделения администрации области) кому направляется запрос для исполнения;

2) Последовательность действий должностного лица ИОГВ, структурного подразделения администрации области (Пример: Прошу подготовить проект ответа на запрос в соответствии с указанием администрации Президента Российской Федерации).

3) Срок исполнения. (Срок исполнения не должен превышать 10 дней с

учетом того, что проект ответа на запрос может быть возвращен на доработку);

4)Дата и подпись первых заместителей, заместителей губернатора, статс-секретаря-заместителя губернатора, руководителя аппарата администрации области.

3.Резолюция незамедлительно вносится в САДД «Лотус», а оригинал запроса направляется исполнителю.

4.Исполнитель в срок до 10 дней:

1.проверяет в САДД «Лотус» наличие обращений гражданина, поступивших ранее в администрацию Костромской области, ИОГВ по аналогичному вопросу, направленному в обращении в администрацию Президента РФ. При наличии таких обращений делает копии ответов на них и прилагает к информации. При отсутствии обращений - указывает об этом в информационной справке;

2.готовит обоснованную информационную справку о результатах рассмотрения обращения гражданина, поступившего из администрации Президента Российской Федерации;

3.готовит приложения к информационной справке документы, материалы, ответы на запросы и т.д.

4.готовит проект ответа на запрос на бланке администрации Костромской области за подписью должностного лица администрации, давшего поручение - первого заместителя, заместителя губернатора, статс-секретаря – заместителя губернатора, руководителя аппарата администрации области;

5.согласовывает проект ответа на запрос с:

- руководителем ИОГВ, (структурного подразделения администрации области);

- начальником (заместителем начальника) отдела по работе с обращениями граждан;

6.передает проект ответа помощнику первого заместителя, заместителя губернатора, статс-секретаря заместителя губернатора, руководителя аппарата администрации области для подписания документа должностным лицом администрации области.

При невыполнении исполнителем требований к оформлению проекта ответа на запрос, документ возвращается исполнителю на доработку на срок не более 3 дней.

На подписание ответа на запрос, внесение электронного образа в базу СЭДД «Лотус» и передачу подписанного документа с приложениями в отдел по работе с обращениями граждан администрации области отводится не более 2 дней.


Электронный образ ответа на запрос с приложениями направляется отделом по работе с обращениями граждан администрации Костромской области в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций по защищенным каналам связи в день поступления документов в отдел.

На основе предоставленной справки сотрудники Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций готовят ответ заявителю. Если информационная справка не удовлетворяет требованиям всесторонности, объективности и правовой обоснованности принятых решений при рассмотрении обращения, то обращение направляется для нового рассмотрения или ставится на дополнительный контроль.

При подготовке информационной справки **в исполнительном органе государственной власти** сопроводительное письмо в адрес Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций готовят государственные гражданские служащие ИОГВ по следующей форме:

Приложение №2

Сопроводительное письмо
администрации Костромской области о направлении ответа на запрос



**АДМИНИСТРАЦИЯ
КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ**
Державинского ул., д. 15, г. Кострома, 156006
тел.(4942)31-34-72, тел/факс (4942) 31-33-95
E-mail: info@kosobl.kmnl.ru
ОКПО 00021947, ОГРН 102400534070
ИНН/КПП 4401013212/440101001

от « 15 » августа 2012г. № 2348
на № А26-07-461131 от « 10 » августа 2012г.

Ответ на запрос

В соответствии с п.2 ст. 10 Федерального закона 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направляю Вам ответ на запрос по обращению А.А.Рябцовского.

Приложение на 4 л. в 1 экз.

Первый заместитель
губернатора области

Управление Президента
Российской Федерации
по работе с обращениями граждан
и организаций

А.А.Анохин

8 4942 31 84 83
А.И. Иванова

Сопроводительное письмо оформляется на цветном бланке администрации Костромской области.

В реквизите бланка администрации Костромской области «дата» указывается дата подписания документа.

В реквизите «номер документа», указывается номер, присвоенный при регистрации в отделе по работе с обращениями граждан администрации области (в штампе «Взято на учет»).

В реквизите бланка администрации Костромской области «на №» указывается исходящий номер Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций (Пример - А26-

05-3226754). В реквизите «дата» - дата документа Управления Президента РФ, указанная в бланке сопроводительного письма о направлении запроса.

Фамилия и инициалы исполнителя, номер телефона указываются на лицевой стороне ответа на обращение.

Номер телефона указывается без дефисов «-».

На оборотной стороне 2 экз. ставятся визы согласования:

- руководителя ИОГВ (структурного подразделения администрации области);

- начальника отдела по работе с обращениями граждан администрации области.

При подготовке информационной справки **в органе местного самоуправления муниципального образования** по поручению заместителя губернатора Костромской области готовятся:

1. Сопроводительное письмо в адрес заместителя губернатора Костромской области с текстом аналогичным сопроводительному письму в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан.
2. Информационная справка.
3. Приложения.

В качестве приложений могут быть ответы органа местного самоуправления на аналогичные по содержанию обращения, ранее дававшиеся автору обращения; судебные решения, акты и иные материалы для объективного рассмотрения обращения в Администрации Президента Российской Федерации.

Приложение №3

Информационная справка о результатах рассмотрения обращения А.А.Рябцова

Рябцов Алексей Александрович, 21.07.1986 г.р., проживающий по адресу: г. Кострома, ул. Профсоюзная, д. 19.

По вопросу предоставления жилья обращался в администрацию Костромской области (Вх.№ 212 от 15 января 2012 г.), департамент социальной защиты населения, опеки и попечительства Костромской области (Вх. № 3115 от 16 декабря 2011г.).

(ИЛИ: в органы местного самоуправления не обращался).

Рябцов А.А. является лицом из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с 1996 года (мать лишена родительских прав в 1993 году, отец умер в 1996 году).

Рябцов А.А. 25.04.2002 года принял в наследство жилой дом, в котором отсутствовали виды благоустройства. В соответствии с постановлением администрации города Костромы от 27.12.2006 года № 4106 был поставлен на

учет в качестве нуждающегося в жилом помещении в список очередности малоимущих граждан.

На основании заключения межведомственной комиссии 02.02.2011 года жилой дом Рябцова А.А. был признан непригодным для проживания.

По результатам проверки прокуратурой области были выявлены нарушения в части формирования списков детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, нуждающихся в предоставлении жилого помещения: «обеспечение жилыми помещениями граждан, жилые помещения которых признаны в установленном порядке непригодными для проживания и ремонту и реконструкции не подлежат, осуществляется в соответствии со ст. 57 ЖК РФ вне очереди на основании решений органов местного самоуправления». Поэтому Рябцов А.А. был исключен из вышеуказанного списка и уведомлен о данном решении (19.12.2011 г.).

После этого он обратился с исковым заявлением в Свердловский районный суд г. Костромы и по решению суда, которое вступило в законную силу 06.08.2012 года, восстановлен в списке граждан из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, нуждающихся в предоставлении жилых помещений.

Основания для предоставления жилого помещения у Рябцова А.А. наступили после окончания учреждения профессионального образования и ему было предоставлено временное жилое помещение (комната в общежитии) по адресу: г. Кострома, ул. Профсоюзная, д. 19.

В настоящее время свободных изолированных жилых помещений, приобретенных в собственность Костромской области на территории города Костромы, не имеется, жилое помещение Рябцову А.А. будет предоставлено по мере его приобретения.

Приложение:

1. Ответ первого заместителя губернатора Костромской области А.А.Анохина на обращение - 2л в 1 экз.

2. Ответ директора департамента социальной защиты населения, опеки и попечительства И.В.Прудникова на обращение - 1 л. в 1 экз.

3. Постановление администрации города Костромы от 27.12.2006 года № 4106 - 1 л. в 1 экз.

4. Решение Свердловского районного суда г. Костромы от 06.07.2012 г. - 3 л. в 1 экз.

Глава администрации района

А.А.Иванов

Порядок работы с запросами об авторе обращения

Работа с таким видом запроса аналогична работе с запросами по обращениям граждан, находящимися в режиме ожидания. Только вместо информационной справки о результатах рассмотрения обращения готовится информационная справка об авторе обращения.

Информационная справка об авторе обращения содержательно оформляется в произвольной форме. В ней указывается фамилия, имя, отчество автора обращения, его домашний адрес, количество и содержание вопросов обращений ранее направленных в органы местного самоуправления, и по возможности: материальное положение, жилищные условия и др. (исходя из текста обращения).

Порядок работы с запросами о поступавших ранее обращениях граждан.

При исполнении запроса, поступившего в администрацию Костромской области из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, отделом по работе с обращениями граждан администрации Костромской области в адрес руководителя органа местного самоуправления муниципального образования направляется запрос следующего содержания:



АДМИНИСТРАЦИЯ КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ

ОТДЕЛ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

Дзержинского ул., д.15, г. Кострома, 156006
тел. (4942) 47-21-71, тел/факс (4942) 37-29-40
E-mail: press2@kos-obl.kmtn.ru

от «04» декабря 2012 г. № А26-07-73620211
на № _____ от «_____» _____ 201_____ г.

Главе администрации
городского округа город
Шарья

В.В. Климову

О представлении информации

Уважаемый Владимир Витальевич!

В связи с запросом Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, прошу Вас до 17 часов текущего дня сообщить в отдел по работе с обращениями граждан

администрации области по факсу 8-4942-37-29-40 о наличии или отсутствии в администрации обращений:

XXX Н.Ю., г.Шарья, XXX пер., д.4

При наличии обращений направить копии ответов на них.

Заместитель начальника отдела

А.А.Иванов

По исполнению запроса, в администрацию Костромской области по факсу направляется ответ об отсутствии в администрации муниципального образования обращений гражданина по указанной в запросе тематике или направляются копии ответов на обращения гражданина, если он ранее обращался в орган местного самоуправления.

**Формирование отчета по работе с обращениями граждан,
поступившими из Администрации Президента Российской Федерации
на сайте ССТУ.РФ**

С 1 января 2014 года на закрытом сайте ССТУ.РФ Администрации Президента Российской Федерации создан сервис формирования отчетности исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления по работе с обращениями граждан, направленными из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций.

Сервис отчетности предусматривает отслеживание работы исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления с обращениями граждан в режиме он-лайн.

Для формирования отчетов уполномоченному лицу, ответственному за предоставление отчетности в ИОГВ (ОМС) необходимо:

1. Осуществить вход на сайт ССТУ.РФ в режиме прямого подключения.
2. Выбрать из перечня ИОГВ (ОМС) соответствующий орган государственной власти или местного самоуправления.

В разделе ИОГВ (ОМС) будут отражены обращения граждан, направленные по компетенции в ИОГВ (ОМС).

При принятии обращения к рассмотрению, в разделе проставляется дата поступления в орган. Если обращение направляется по компетенции в другой орган исполнительной власти или орган местного самоуправления, то в форме делается отметка о перенаправлении обращения, выбирается орган, в который перенаправляется вопрос, а так же указывается «Дата направления вопроса, содержащегося в обращении, в иной орган», после этого обращение прикрепляется к выбранному органу. После перенаправления вопроса и принятия его другой организацией, он продолжает отображаться в списке обращений, но больше недоступен к редактированию.

В случае «Рассмотрения с направлением ответа автору обращения по существу содержащегося в обращении вопроса» необходимо указать вариант принятого решения и дату направления ответа.

Заполняемая информация в ячейку таблицы автоматически сохраняется по окончанию заполнения этой ячейки.

Заполнение разделов сервиса отчетности позволяет автоматически сформировать отчет по работе с обращениями граждан, поступившими из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций по вопросам тематического классификатора. срокам регистрации, перенаправления, рассмотрения и направления ответов авторам обращений.

Информирование по вопросам работы с обращениями граждан на официальных сайтах исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления муниципальных образований.

В соответствии со статьей 13 Федерального закона Российской Федерации от 9 февраля 2009 г. N 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» на официальных сайтах исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления муниципальных образований должна быть размещена следующая информация:

о работе государственного органа, органа местного самоуправления с обращениями граждан (физических лиц), организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления, в том числе:

а) порядок и время приема граждан (физических лиц), в том числе представителей организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления

б) порядок рассмотрения обращений;

в) правовые акты, регламентирующие работу с обращениями граждан;

г) фамилию, имя и отчество руководителя подразделения или иного должностного лица, к полномочиям которых отнесены организация приема граждан (физических лиц), в том числе представителей организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления

д) обзоры обращений граждан (физических лиц), в том числе представителей организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления, а также обобщенная информация о результатах рассмотрения этих обращений и принятых мерах.

е) установленные формы обращений, заявлений и иных документов, принимаемых государственным органом, его территориальными органами, органом местного самоуправления к рассмотрению в соответствии с законами и иными нормативными правовыми актами, муниципальными правовыми актами

ж) порядок обжалования нормативных правовых актов и иных решений, принятых государственным органом, его территориальными органами, муниципальных правовых актов.

Публикация обзоров обращений граждан, организаций и общественных объединений, а также результатов рассмотрения и принятых мер

В соответствии со статьей 13 Федерального закона Российской Федерации от 9 февраля 2009 г. N 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» на официальных сайтах исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления муниципальных образований должны быть размещены обзоры обращений граждан (физических лиц), в том числе представителей организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления, а также обобщенная информация о результатах рассмотрения этих обращений и принятых мерах.

Единые подходы к формированию обзоров обращений сформулированы Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, утвержденных решением рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан (протокол №2 от 22 марта 2013 г.).

Подготовка аналитических материалов по работе с обращениями граждан и организаций основывается на следующих принципах:

- принцип визуализации данных анализа обращений;
- принцип достоверности данных анализа обращений;
- принцип отдельного отображения анализа (сравнения) отдельных данных обращений;
- принцип достаточности данных анализа обращений для понимания отдельного отображения анализа (сравнения) отдельных данных обращений.

Учитывая, что российским законодательством не установлены формы и сроки опубликования на официальных сайтах органов местного самоуправления муниципальных образований и исполнительных органов государственной власти аналитических обзоров о работе с обращениями граждан, формы и сроки опубликования этой информации устанавливаются Перечнями информации о деятельности государственных органов субъектов Российской Федерации и Перечнями информации о деятельности органов местного самоуправления, которые утверждаются в порядке, определяемом частями 6-7 статьи 13 Федерального закона Российской Федерации от 9 февраля 2009 г. N 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

Постановлением администрации Костромской области от 4 марта 2010 года № 65-а «Об обеспечении доступа к информации о деятельности

исполнительных органов государственной власти Костромской области, размещаемой в сети Интернет», утверждены перечни информации о деятельности администрации Костромской области и исполнительных органов государственной власти Костромской области, которыми установлена ежеквартальная периодичность размещения на официальных сайтах администрации Костромской области и исполнительных органов государственной власти Костромской области обзоров обращений граждан, включающих информацию о результатах рассмотрения и о принятых мерах.

Исходя из смысла части 8 статьи 13 Федерального закона Российской Федерации от 9 февраля 2009 г. N 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» установленные администрацией Костромской области сроки обновления аналитической информации о работе с обращениями граждан обеспечивают своевременность реализации и защиты пользователями информацией своих прав и законных интересов.

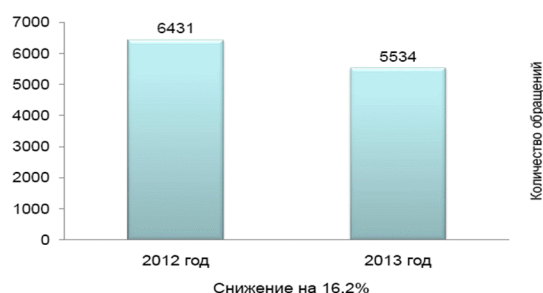
Исходя из предложенной Администрацией Президента Российской Федерации классификации форм аналитических обзоров: периодические информационно-статистические обзоры, оперативные информационные обзоры, тематические информационно-аналитические обзоры, представляется, что в основе аналитической работы исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления Костромской области могут быть ежеквартальные периодические информационно-статистические обзоры.



Структура ежеквартального информационно-статистического обзора включает в себя:

1. Абсолютные показатели обращений в письменной форме, форме электронного документа и устной форме, поступивших в ИОГВ (ОМС) в отчетный период и аналогичный период предыдущего года.

Динамика обращений граждан, поступивших
в администрацию Костромской области
за 2013 год



4

2. Абсолютные и относительные показатели обращений граждан по источникам поступления в отчетном периоде и аналогичном периоде предыдущего года.

Характеристика источников поступления
обращений граждан

	Количество обращений за 2012 год	% от общего числа	Количество обращений за 2013 год	% от общего числа
Администрация Костромской области	2501	38,89	2157	38,98
Электронная приемная губернатора области	1817	28,25	1598	28,88
Официальный форум администрации области	71	1,10	4	0,07
Администрация Президента РФ	1136	17,66	1222	22,08
Приемная Президента РФ в Костромской области	132	2,05	251	4,54
Аппарат Правительства РФ	523	8,13	159	2,87
Общественная приемная Полномочного представителя Президента РФ	49	0,76	132	2,39
Общественные приемные губернатора области	202	3,14	11	0,20
Всего	6431	100	5534	100

5

3. Абсолютные и относительные показатели обращений граждан по тематическому классификатору обращений граждан и организаций за отчетный период и аналогичный период предыдущего года.

Тематическая характеристика обращений граждан

Тематика обращений	Количество обращений по теме за 2012 год	% от общего числа	Количество обращений по теме за 2013 год	% от общего числа
Всего, в том числе:	6431	100	5534	100
Жилищно-коммунальная сфера	2286	35,5	1993	36,0
Социальная сфера	2279	35,4	1483	26,8
Экономика	1281	19,9	1437	26,0
Оборона, безопасность, законность	205	3,2	164	3,0
Государство, общество, политика	380	5,9	457	8,3

6

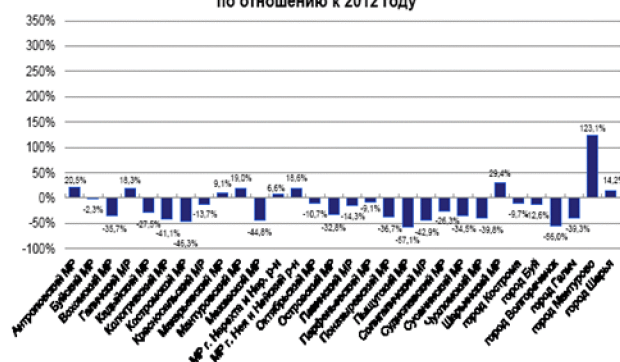
4. Абсолютные и относительные показатели обращений граждан по территориям за отчетный период и аналогичный период предыдущего года с выявлением показателей активности населения по территориям.

Обращения граждан в расчете на 1000 жителей в
разрезе муниципальных образований

Наименование муниципального образования	Количество обращений 2012 год	Количество обращений на 1 тыс. жителей 2012 год	Количество обращений 2013 год	Количество обращений на 1 тыс. жителей 2013 год	Изменение количества обращений по сравнению с аналогичным периодом предыдущего года
Всего обращений:	6431		5534		-13,9%
Костромская область, в том числе:	5665	8,56	4987	7,54	-12,0%
Антроповский муниципальный район	39	5,68	47	6,83	20,5%
Буйский муниципальный район	87	7,56	85	7,39	-2,3%
Вохомский муниципальный район	56	5,74	36	3,69	-35,7%
Галичский муниципальный район	82	9,73	97	11,51	18,3%
Кадейский муниципальный район	51	6,31	37	4,58	-27,5%
Кологарский муниципальный район	56	8,91	33	5,25	-41,1%
Костромской муниципальный район	674	14,89	362	8,00	-46,3%
Красносельский муниципальный район	139	7,68	120	6,63	-13,7%
Макарьевский муниципальный район	88	5,68	96	6,20	9,1%
Мантуровский муниципальный район	63	13,30	75	15,03	19,0%
Межевской муниципальный район	29	6,76	16	3,73	-44,8%
Муниципальный район город Нерехта и Нерехтский район	271	7,99	289	8,52	6,6%
Муниципальный район город Ней и Нейский район	59	4,27	70	5,07	18,6%
Октябрьский муниципальный район	28	5,94	25	5,30	-10,7%

8

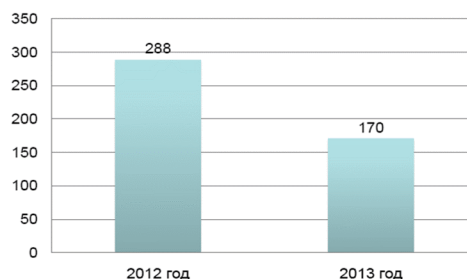
Динамика количества обращений
по муниципальным образованиям 2013 год
по отношению к 2012 году



10

5. Абсолютные показатели обращений в устной форме на личных приемах за отчетный период и аналогичный период предыдущего года.

Количество граждан на личных приемах,
проведенных должностными лицами
администрации Костромской области



11

6. Абсолютные и относительные показатели результатов рассмотрения обращений за отчетный период.

Результаты рассмотрения обращений граждан
за 2013 год

Поступило обращений, из них:	5534	
Поддержано, в том числе:	1290	23,3%
меры приняты	638	11,5%
Разъяснено	3820	69,0%
Не поддержано	221	4,0%
На рассмотрении (на контроле)	203	3,7%

12

7. Заключение с основными выводами об активности населения, тематиках обращений, о проблемных вопросах, имеющих общественный резонанс, о причинных выявленной повышенной активности заявителей, о предпочтениях заявителей соответствующих территорий, результатах рассмотрения обращений.

ПРИЛОЖЕНИЕ №1
УТВЕРЖДАЮ

начальник Управления
Президента Российской Федерации
по работе с обращениями граждан
и организаций



М.Михайловский

«25» ноября 2013
года
№ А26-5474

**Ответы на вопросы, прозвучавшие в ходе семинаров в 2013 году по теме
«О совершенствовании работы с обращениями граждан, организаций
и общественных объединений» с участием руководителей и работников,
обеспечивающих деятельность приемных Президента Российской
Федерации, а также руководителей и работников подразделений высших
и иных исполнительных органов государственной власти
субъектов Российской Федерации**

Раздел 1. О порядке личного приема граждан

Вопрос: Особенности работы с устными обращениями граждан.

Ответ: В статье 13 Федерального закона № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (*далее по тексту - Федеральный закон № 59-ФЗ*) закреплены общие основы рассмотрения обращений граждан в устной форме, а также принципы проведения личного приема граждан для реализации права граждан на личное обращение в государственные органы и органы местного самоуправления.

Положительным аспектом обращений в устной форме можно считать то, что граждане во время личного приема имеют возможность наиболее быстро получить ответы на интересующие их вопросы и уточнить содержание вопросов, а если нужно, предъявить необходимые документы и материалы, подтверждающие правомерность сообщенных сведений. Законодательство Российской Федерации требует документального оформления устного обращения гражданина на личном приеме. На каждого гражданина, обратившегося для личного приема, оформляется карточка личного приема граждан. В данной карточке отражаются сведения о пришедшем на личный прием заявителе, заносится содержание обращения в устной форме. Следует особо обратить внимание на четкое

аннотирование карточки личного приема, так как в соответствии со статьей 5 Федерального закона № 59-ФЗ гражданин имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения. При этом следует понимать, что по просьбе гражданина можно возвратить ему только приложенные к обращению документы и материалы, но не само обращение. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ: по существу поставленных в обращении вопросов, если в обращении в устной форме содержатся вопросы, решение которых входит в компетенцию данного органа, с разъяснением куда и в каком порядке ему следует обратиться, если в обращении в устной форме содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного органа.

Следует отметить, что граждане все-таки желают получить письменный ответ на обращение в устной форме, даже если впоследствии и не намереваются защищать свои права и законные интересы в суде. Поэтому полагается целесообразным оформлять в письменной форме ответы на обращения в устной форме. Переданное уполномоченному лицу в ходе личного приема гражданина обращение в письменной форме рассматривается самостоятельно в порядке, предусмотренном статьями 8, 9, 10, 11 и 12 Федерального закона № 59-ФЗ.

Вопрос: О необходимости оформления согласия гражданина на предоставление ему устного ответа (требуется ли его личная подпись в карточке личного приема), т.е. в какой форме должно быть это согласие. Например: «с разъяснениями согласен», «ответа не требуется», «удовлетворен».

Ответ: В соответствии с частью 3 статьи 13 Федерального закона № 59-ФЗ, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, решение которых входит в компетенцию органа. В случае если в устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа, рекомендуется всегда давать письменный ответ заявителю с разъяснением, куда и в каком порядке следует обратиться.

Требовать от заявителя, пришедшего на прием, подписать какое-либо согласие неправомерно. Обязательно необходимо сообщить заявителю о том, что факты и обстоятельства, изложенные в устном обращении, являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, а также задать заявителю вопрос о том согласен ли он на получение ответ в устной форме на

его устное обращение. Управлением рекомендует вести видеопотоколирование хода личного приема.

Вопрос: Пункт 3 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ предусматривает возможность оставления без рассмотрения письменных обращений, если в них содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы в адрес должностного лица, а также членов его семьи. Может ли быть прекращен личный прием гражданина, если в ходе приема с его стороны допускаются грубые и оскорбительные выражения, угрозы в адрес должностных лиц?

Ответ: Относительно личного приема граждан, следует отметить, что в данном контексте рассматриваются обращения в устной форме, и частью 6 статьи 13 Федерального закона № 59-ФЗ предусматривает лишь отказ в дальнейшем рассмотрении обращения, в ходе личного приема гражданина, в случае если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Таким образом, в ходе личного приема возможен только отказ в рассмотрении вопроса, на который ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов.

В случае угроз и оскорблений во время личного приема, является целесообразным вызов сотрудников полиции для составления соответствующего протокола с использованием записи видеопотоколирования.

Вопрос: Как поступать с обращениями граждан, направляющих письменные обращения, содержащие сведения о якобы имеющемся воздействии на психику, травле ядами и т.д., с учетом того, что данная категория граждан хорошо известна правоохранительным органам?

Ответ: В данном контексте вопрос сформулирован таким образом, что можно его разделить на две части.

Обращения, поступившие в устной форме в ходе личного приема граждан, и обращения, поступившие в письменной форме.

Все поступающие обращения граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц рассматриваются в рамках Федерального закона № 59-ФЗ.

Относительно личного приема граждан, следует отметить, что в данном контексте рассматриваются обращения в устной форме, часть 3 статьи 13 Федерального закона № 59-ФЗ регламентирует занесение в карточку личного приема гражданина содержание устного обращения. Ответ на устное обращение может быть дан в устной форме с согласия гражданина и если факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки.

В соответствии с частью 6 статьи 13 Федерального закона № 59-ФЗ предусматривает отказ в дальнейшем рассмотрении обращения в ходе личного приема гражданина, в случае если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

В соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ в случае, если в обращении в письменной форме содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, такие обращения подлежат направлению в правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией. Только правоохранительные органы уполномочены оценить степень угрозы и квалифицировать в соответствии с уголовным или административным законодательством.

В соответствии с частью 7 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ в случае, если невозможно направить жалобу на рассмотрение в государственный орган, решение или действие (бездействие) которого обжалуются, то такие жалобы возвращаются заявителям с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение в судебном порядке.

В соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ возможно принятие решения о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, если в письменном обращении содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган или одному и тому же должностному лицу.

прием, дает ответ о том, что прием проведен компетентным лицом, и направляет ответ уполномоченного лица органа, в компетенцию которого входит решение поставленных в устном обращении вопросов.

Раздел 2. Вопросы о порядке рассмотрения обращений граждан

Вопрос: В связи с тем, что рассмотрение обращений граждан не является услугой, разработка регламента не требуется. Рекомендует ли Управление принятие какого-либо другого регламентирующего документа (положение, порядок и т.д.)?

Ответ: Учитывая, что рассмотрение обращений не является государственной или муниципальной услугой, государственной или муниципальной функцией, а является государственной и муниципальной обязанностью, действие Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» на порядок рассмотрения обращений не распространяется.

В Администрации Президента Российской Федерации поступающие обращения граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц рассматриваются в рамках Федерального закона № 59-ФЗ.

Запросы рассматриваются в рамках Федерального закона от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

В целях организации работы сотрудников возможна разработка нормативного правового акта (порядка, инструкции и т.п.).

Вопрос: Распространяется ли установленный частью 4 статьи 1 Закона порядок рассмотрения обращений граждан на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений всех без исключения юридических лиц или только обращений, поступающих от объединений граждан в форме юридических лиц. Подлежат ли рассмотрению в соответствии с Законом обращения от юридических лиц (органов местного самоуправления, коммерческих организаций и некоммерческих организаций). Относятся ли к указанным учреждениям и организациям управляющие организации, оказывающие жилищно-коммунальные услуги.

Ответ: Федеральным законом от 7 мая 2013 года № 80-ФЗ, внесены изменения в Закон, в части расширения перечня субъектов, которые имеют право обращаться в государственные органы и муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и к должностным лицам. В соответствии с частью 4 статьи 1 Федерального закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ порядок рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением указанными органами и должностными лицами обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц. Из смысла данной нормы следует, что в рамках данного федерального закона рассматриваются обращения, поступившие от объединений граждан, в том числе юридических лиц. До принятия данных изменений эта проблема была поднята Конституционным Судом Российской Федерации. В своём Постановлении от 18 июля 2012 года № 19-П «По делу о проверке конституционности ч. 1 ст. 1, ч. 1 ст. 2 и ст. 3 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», где была определена позиция о возможности реализации права на обращение в рамках Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ объединений граждан и юридических лиц. В пункте 3 постановления позиция Конституционного Суда Российской Федерации касается не только объединений граждан, в том числе юридических лиц, но и юридических лиц как таковых. Позиция Управления однозначна: рассматривать обращения всех юридических лиц, поскольку необходимо помнить о возможном возникновении судебных споров. Ориентиром в данном случае служит только одно обстоятельство: соответствие обращения тем требованиям, которые предъявляет Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ.

Вопрос: В соответствии с частью 1 статьи 7 Закона гражданин в своем обращении в обязательном порядке ставит личную подпись. Таким образом, при ее отсутствии обращение может не рассматриваться. Однако статья 11 Закона не устанавливает особый порядок рассмотрения письменных

обращений, в которых отсутствует личная подпись гражданина. Каким образом поступать в данной ситуации.

Ответ: Частью 1 статьи 7 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ определено, что «гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату». Это является требованием к письменному обращению.

Однако, порядок рассмотрения отдельных обращений определен статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ. В предложении первом части первой данной статьи определен порядок, что если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Поэтому письменное обращение без личной подписи автора должно быть рассмотрено в установленном законодательством порядке.

Вопрос: О порядке рассмотрения обращений граждан, направленных Управлением, по которым сообщалось о прекращении переписки в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

Ответ: Из смысла вопроса понятно, что сообщение о прекращении переписки давалось не Управлением, а органом, в который было направлено обращение для рассмотрения. Для осмысленного принятия решения Управлением необходимо, по крайней мере, знать о принятом органом решении. При этом Управление даже при знании данного решения не может прекратить переписку. Необходимо учитывать, что руководитель органа, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, а не по обращению, в случае, если:

- 1) в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно (более трех) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями,
- 2) в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства,
- 3) указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу.

В случае направления Управлением обращения по компетенции в соответствии с частью 3 статьи 8 в орган, прекративший переписку, рекомендуем органу не давать ответ заявителю, а воспользовавшись частью 5 статьи 8 и частью 2 статьи 10 направить в течение 15 дней необходимые документы и материалы для рассмотрения обращения в Управление, а также документы и материалы по принятому решению о прекращении переписки.

При этом необходимо обратить внимание на то, совпадает ли вопрос по общероссийскому типовому общероссийскому классификатору, определенный работником Управления, с тем, по которому прекратил переписку орган.

Вопрос: Уточнить толкование термина «повторное обращение» (при определении повторности учитывается ли адресат обращения, временной период).

Ответ: Повторное обращение - обращение, поступившее в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу (адресату) от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу. При этом временной период значения не имеет.

Вопрос: Критерии оценки результатов рассмотрения обращений и принятия решения по ответам на обращения из органов государственной власти, органов местного самоуправления и от должностных лиц.

Ответ: В Управлении используются такие формы контроля, как постановка обращения:

на контроль - это когда обращение направляется для рассмотрения по существу в другие органы, которые о результатах рассмотрения должны проинформировать заявителя и Управление - запрашиваются результаты рассмотрения обращения в соответствии с частями 3 и 5 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ;

в режим ожидания - когда ответ на обращение дается Управлением, на основании документов и материалов, запрошенных в других органах, в соответствии с пунктом 2 части 1 и частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ.

При оценке ответов, а также документов и материалов и, поступивших в Управление из иных органов, уполномоченные лица Управления: проверяют:

а) соблюдение сроков рассмотрения обращения и предоставления документов и материалов;

б) наличие в ответе:

- бланка органа, даты и исходящего номера;

- ссылки на дату и номер документа Управления;

- должности, фамилии и инициалов, подписи лица, давшего ответ;

в) наличие документов и материалов, необходимых для принятия конкретного решения по обращению; б) описания всех установленных фактов и обстоятельств;

в) комментария по всем доводам заявителя;

г) ссылок на конкретные нормы права;

дают оценку:

а) объективности рассмотрения всех вопросов;

б) всесторонности рассмотрения всех вопросов;

в) своевременности рассмотрения обращения и предоставления документов и материалов;

г) правовой обоснованности принятого по обращению решения;

д) полноты:

- принятых мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;
- данных разъяснений по порядку реализации прав, свобод и законных интересов заявителя.

В случае если ответ из иного органа на контрольное обращение удовлетворяет критериям своевременности, объективности, всесторонности и правовой обоснованности, уполномоченное лицо принимает решение о снятии обращения с контроля, если нет - ставит обращение на дополнительный контроль, о чем сообщается в соответствующий иной орган.

В случае если по документам и материалам, представленным иным органом, необходимых для рассмотрения обращения, находящегося в режиме ожидания, не позволяют подготовить заявителю объективный и всесторонний ответ по существу поставленных вопросов и дать правовое обоснование принятому по обращению решению, уполномоченное лицо принимает решение о дополнительном запросе в соответствующем ином органе дополнительных конкретных документов и материалов.

Дополнительно уполномоченное лицо может:

направить в контрольный (надзорный) орган данное обращение с приложением копии ответа на него иного органа или документов и материалов иного органа для осуществления проверки законности и обоснованности принятого иным органом решения;

принять решение осуществить рассмотрение данного обращения в ходе работы мобильной приёмной Президента Российской Федерации.

Вопрос: Об оценке работы исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, с запросами документов и материалов, направляемыми из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций.

Ответ: Оценка работы исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, с запросами документов и материалов, направляемыми из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций (далее - Управление) проводится по двум основным критериям:

достаточности документов и материалов, представленных по запросу Управления, для подготовки Управлением объективного и всестороннего ответа по существу всех поставленных в обращении вопросов, содержащего правовое обоснование принятого по обращению решения;

сроков предоставления в Управление документов и материалов по запросу.

Достаточность документов и материалов для объективного, всестороннего рассмотрения обращения и принятия обоснованного по нему решения проверяется работниками Управления непосредственно после их поступления. Работники Управления, оценивают их достаточность, проставляя в электронной карточке обращения необходимые реквизиты - сведения о результатах рассмотрения обращения (например, «поддержано», «разъяснено» и «не поддержано»), с отметками о

завершении рассмотрения обращения либо о необходимости направления дополнительного запроса по конкретным документам и материалам.

Сроки предоставления в Управление документов и материалов по запросу отслеживаются с помощью средств программного обеспечения. Также автоматически рассылаются исполнителям напоминания о дате истечения срока предоставления документов и материалов. В случае своевременного поступления в Управление документов и материалов по запросу подобные напоминания не направляются.

Вопрос: Координация деятельности органов государственной власти всех уровней (федерального, регионального) и органов местного самоуправления в связи с подготовкой информации по запросам Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций. Требования к подготовке краткой и полной информации по запросу, ее состав.

Ответ: В соответствии с пунктом 2 части 1 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо «запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия». Срок рассмотрения обращения в этом случае в соответствии с частью 1 статьи 12 Федерального закона № 59-ФЗ может быть продлен, но не более чем на 30 дней. Обращение переходит в режим ожидания (ОЖ).

Направление Управлением запроса документов и материалов, необходимых для объективного и всестороннего рассмотрения обращения, в региональные исполнительные органы государственной власти может вызвать необходимость у данных органов запросить документы и материалы в соответствующих иных органах или у соответствующих иных должностных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Это требует скоординированной деятельности всех трех уровней: федеральных органов, региональных органов и органов местного самоуправления в связи с рассмотрением обращения, а также необходимостью подготовки Управлением ответа по существу поставленных в обращении вопросов на основании предоставленных из иных органов или от иных должностных лиц документов и материалов по данному обращению.

В этом случае орган местного самоуправления или должностное лицо, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, предоставляет региональному органу государственной власти документы и материалы о результатах рассмотрения ранее поступивших обращений, направляя в региональный орган государственной власти также документы и материалы, ставшие основой для принятия решения по обращению.

Региональный орган государственной власти проверяет данное решение на предмет его объективности, всесторонности и правовой обоснованности и направляет в Управление в соответствии с полученным запросом краткую

информацию (информационную справку), включающую в себя в обязательном порядке данные о принятом решении по обращению заявителя или полную информацию (информационную справку, включающую в себя в обязательном порядке данные о принятом решении по обращению заявителя), а также документы и материалы, послужившие основой для принятия данного решения, и ответы, даваемые автору обращения (при их наличии).

Управление проверяет данное решение на предмет его объективности, всесторонности и правовой обоснованности.

Управление, в рамках своей компетенции:

- осуществляет контроль за своевременным исполнением поручений по обращениям;
- принимает участие в осуществлении мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей.

Вопрос: Каков порядок действия государственного органа, получившего обращение, перенаправленное в его адрес другим государственным органом с указанием, что вопрос, изложенный в обращении относится к его компетенции, в случае установления, что указанный вопрос к его компетенции не относится?

Ответ: В соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ государственный орган, получивший обращение, направленное в его адрес другим государственным органом с указанием, что вопрос, изложенный

- в обращении относится к его компетенции, в случае установления, что указанный вопрос к его компетенции не относится, в течение семи дней с момента поступления обращения направляет его в тот государственный орган,

- к компетенции которого относится вопрос, поставленный в обращении, с уведомлением заявителя о принятом решении.

- Возврат обращения государственный орган, направивший обращение, Федеральным законом от № 59-ФЗ не предусмотрен. Поскольку гражданин может обжаловать эти действия в судебном порядке, Управление предлагает в таких случаях дополнительно уведомлять о перенаправлении обращения государственный орган, направивший обращение.

Вопрос: Особенности практики работы с обращениями граждан в форме электронного документа: по какому из адресов необходимо уведомлять гражданина в случаях, когда указаны почтовый и электронный адреса, в каком формате следует направлять ответ заявителю при отсутствии цифровой подписи у должностного лица; является ли скриншот подтверждением того, что гражданину направлено уведомление или ответ.

Ответ: Федеральный закон № 59-ФЗ не предусматривает: форму направления уведомления, о том, что обращение в течение семи дней было направлено в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ и сроки направления уведомления. Уведомление может быть направлено в любой из тридцати дней.

В случае если в обращении указан только адрес электронной почты, то ответ направляется на соответствующий адрес электронной почты в форме электронного документа.

В случае если в обращении указан адрес электронной почты и почтовый адрес, то ответ направляется на почтовый адрес в письменной форме.

Законом не предусмотрен формат ответа в электронной форме, предусмотрена только подпись, но не личная, в соответствии с требованиями части 3 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ ответ должен содержать подпись руководителя органа, должностного лица либо уполномоченного лица. В Управлении используется электронный образ личной подписи уполномоченного лица.

Следует обратить внимание, что при личном подписании ответа, его сканировании и направлении в форме электронного документа, Вы направляете электронную копию ответа, а не его оригинал.

Вопрос: В соответствии с частью 3 статьи 7 Закона обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Законом. В государственных органах, органах местного самоуправления может быть несколько адресов электронной почты, которые размещены на официальных сайтах. Зачастую граждане направляют свои обращения на различные адреса, игнорируя просьбу органа заполнить установленную форму (обращения с сайта поступают на определенный электронный адрес и рассматриваются в установленном порядке). Подлежат ли регистрации и рассмотрению обращения, поступающие на электронные адреса, не являющиеся «официальными» для приема обращений граждан.

Ответ: Любое поступившее в орган обращение подлежит рассмотрению. Обращения, поступившие в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в том числе «на служебный адрес», подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ. Данный федеральный закон не определяет способы поступления обращений в орган, а определяет только формы обращений (письменная форма, форма электронного документа, устная форма). Вместе с тем данные факты, когда обращения поступают на служебный электронный адрес по информационно-телекоммуникационной сети Интернет, свидетельствуют о том, что в соответствующем органе не правильно организована работа с поступающими обращениями в форме электронного документа.

Заявители должны работать непосредственно с информационным ресурсом, размещенным на официальном сайте органа в информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Это продиктовано необходимостью обеспечения защиты прав и свобод человека и гражданина при обработке его персональных данных, в том числе защиты прав на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну (статья 23 Конституции Российской Федерации, Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ

«О персональных данных» и частью 2 статьи 6 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ).

Вопрос: Какими критериями следует руководствоваться в делопроизводстве органу власти при разделении поступающей от юридических лиц корреспонденции на непосредственно «обращения» и остальные письма? Ведь в принципе всю поступающую от юридических лиц корреспонденцию, так или иначе, можно отнести к категории «обращения», что приведет к значительному увеличению нагрузки на подразделения органа власти, ответственного за работу с обращениями граждан и организаций.

Ответ: Учитывая последние изменения Федерального закона № 59-ФЗ, а именно, часть 4 статьи 1, распространившую порядок рассмотрения обращений граждан на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, - при поступлении корреспонденции от юридических лиц следует руководствоваться статьей 4 Федерального закона № 59-ФЗ, где дано определение понятия «обращение» (обращение - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления).

Вопрос: Порядок работы в Управлении с жалобами, поступающими в рамках Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Ответ: Учитывая, что рассмотрение обращений не является государственной услугой, действие Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» на порядок рассмотрения обращений не распространяется.

Вопрос: Часть 1 статьи 2 Федерального закона № 59-ФЗ - Право гражданина на обращение. Право этого гражданина на ответ. Гражданином является и несовершеннолетний и недееспособный. Федеральный закон № 59-ФЗ не предусматривает обязательное участие их законных представителей при направлении обращения и получении ответа. Кому необходимо будет дать ответ в случае, если при рассмотрении обращения выявлен акт о признании судом недееспособным гражданина, направившего обращение? Недееспособному или официально назначенному опекуну? Кому давать ответ, если обращение написано несовершеннолетним? Их родителям? Возможно ли в этой части внести соответствующее изменение в Федеральный закон № 59-ФЗ.

Ответ: Конституция Российской Федерации и Закон не ограничивают право на обращение возрастом или состоянием здоровья граждан.

Согласно статьи 2 Федерального закона № 59-ФЗ граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в государственные органы, органы местного самоуправления и их должностным лицам, в государственные

и муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам.

Необходимо иметь в виду, что право на обращение - это форма прямой демократии (решение иницируется, принимается и исполняется непосредственно гражданином) и Конституция Российской Федерации и Федеральный закон № 59-ФЗ не ограничивают право на обращение ни возрастом, ни состоянием здоровья граждан.

При обращении граждан мы не имеем права запрашивать документы о состоянии здоровья, о возрасте.

Обращение заявителя не налагает на последнего каких-либо обязанностей в связи с его обращением, право на обращение подразумевает обязанность адресата рассмотреть и соответствующим образом отреагировать на него.

Таким образом, должны рассматриваться в установленном порядке обращения любых граждан независимо от их возраста и состояния здоровья.

Законом прямо предусмотрено право заявителей обращаться с просьбой о защите прав, свобод и законных интересов других лиц, а также с просьбой о содействии в реализации конституционных прав и свобод других лиц (пункты 3 и 4 статьи 4 Федерального закона № 59-ФЗ).

Соответственно, когда обращается заявитель в пользу защиты прав и законных интересов других лиц, мы такие обращения рассматриваем, отвечая заявителю по существу вопроса лица, в пользу которого он обращается, без разглашения персональных данных и сведений, касающихся частной жизни, лица, в пользу которого он обращается.

При этом следует учитывать, что граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на

Вопрос: В обращении в форме электронного документа указан и адрес электронной почты и почтовый адрес, при этом заявитель не указал на какой именно адрес ему направить обращение. На какой адрес направлять ответ.

Ответ: В соответствии с частью 3 статьи 7 Федерального закона № 59-ФЗ обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом № 59-ФЗ. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии). Если в обращении в форме электронного документа указан адрес электронной почты, то ответ должен быть направлен в форме электронного документа по адресу электронной почты. Если в обращении в форме электронного документа указан адрес электронной почты и почтовый адрес, то ответ должен быть направлен в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении (часть 3 статьи 7 и часть 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ). При этом в любом из этих двух случаев уведомление автору обращения может быть направлено в форме электронного документа на адрес электронной почты. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо

направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Вопрос: Согласно изменениям, внесенным в часть 5 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ прекращение переписки с заявителем возможно при его неоднократных обращениях в государственные органы. Чем данная редакция статьи по правоприменению отличается от редакции статьи, действовавшей ранее и содержащей термин «многократно».

Ответ: Многократно - это три и более раза, неоднократно - это два и более раза.

Вопрос: В связи с требованиями и ограничениями при предоставлении информации опосредованным лицам, установленным Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» просим дать разъяснение по вопросу взаимодействия с общественными некоммерческими организациями, выступающими в защиту граждан и направляющими обращения в государственные органы власти для получения информации по проблемам указанных граждан или с просьбой решения конкретных вопросов. И в этой связи, будет ли правомерным прежде, чем направлять информацию по существу вопроса, предлагать данным общественным организациям предоставлять доказательства конкретного, информированного и сознательного согласия гражданина на обработку его персональных данных, данного им свободно, своей волей и в своем интересе?

Ответ: Необходимо исходить из того, что гражданин либо объединение граждан может направить заявление либо жалобу в интересах других лиц.

Следовательно, и ответ данным объединениям необходимо давать по существу поставленного в обращении вопроса, только без разглашения сведений о персональных данных и частной жизни других лиц.

В тех случаях, когда общественная организация требует информацию, содержащую персональные данные гражданина, необходимо предлагать представить доказательства конкретного, информированного и сознательного согласия гражданина на обработку его персональных данных, данного им свободно, своей волей и в своем интересе. При этом надо помнить, что в любом случае не подлежат разглашению сведения, касающиеся частной жизни других лиц.

Если общественная организация берет на себя роль посредника и направляет обращение гражданина в орган с предложением дать ответ заявителю и в порядке контроля - в организацию, то необходимо предложить организации представить доказательства конкретного, информированного и сознательного согласия гражданина на обработку его персональных данных, данного им свободно, своей волей и в своем интересе, а гражданину дать ответ по существу вопроса, если решение данного вопроса входит в компетенцию органа.

Если общественная организация, злоупотребляя своим правом, организывает акцию по массовому направлению в государственный орган обращений, необходимо тщательно прорабатывать направляемые ответы не допуская разглашения сведений о персональных данных и частной жизни.

Также следует учитывать, что согласно статье 27 Федерального закона от 19 мая 1995 года № 82-ФЗ «Об общественных объединениях»:

общественная организация, обладающая правами юридического лица (зарегистрированная в учреждениях юстиции) вправе представлять и защищать свои права, законные интересы своих членов и участников, а также других граждан в органах государственной власти, органах местного самоуправления и общественных объединениях; участвовать в выработке решений органов государственной власти и органов местного самоуправления;

общественная организация, не обладающая правами юридического лица (не зарегистрированная в учреждениях юстиции) вправе представлять и защищать только свои права, законные интересы своих членов и участников в органах государственной власти, органах местного самоуправления и общественных объединениях; выступать с инициативами по вопросам, имеющим отношение к реализации своих уставных целей.

Вопрос: В ст. 4 Федерального закона № 59-ФЗ отсутствуют термины, определяющие порядок рассмотрения отдельных обращений юридических лиц (письма информационного характера, приглашения на конференции, в случае заинтересованности, слова благодарности), которые не требуют обязательного ответа.

Ответ: Указанные отправления не являются обращениями, поэтому не подпадают под действие Федерального закона № 59-ФЗ. Рекомендуем направлять авторам ответы, что их отправление получено, разъясняя причины, которые не позволяют дать ответ по существу в связи с отсутствием конкретных жалоб, заявлений и предложений, подлежащих рассмотрению в порядке, предусмотренном Федеральным законом № 59-ФЗ.

Вопрос: Часть 3 ст. 8 при перенаправлении обращения по принадлежности в один адрес обязывает уведомлять гражданина, а ч. 4 ст. 8 при перенаправлении в несколько адресов не предусматривает уведомление гражданина.

Ответ: Часть 4 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ является продолжением части 3 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ, то есть, если поставленный вопрос относится к компетенции другого органа, обращение направляется в другой орган, если в компетенцию нескольких органов - копии направляются в другие органы. Уведомление заявителю о направлении обращения в иные органы дается один раз, отдельных уведомлений о направлении копий в иные органы не требуется.

Обязательность уведомления гражданина о направлении его обращения в другой орган предусмотрена также в пункте 5 части 1 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ.

Вопрос: В соответствии со ст. 7 Федерального закона № 59-ФЗ, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии). Как рассматривать обращение, если гражданин указывает например: «анонимов аноним анонимович», или набор букв «БББ», или «Иванов А.С.». Это ФИО или без автора.

Ответ: Если указано «Иванов А.С.» - значит фамилии и инициалы указаны, обращение рассматривается в обычном порядке. В данных случаях нужно руководствоваться частью 1 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, то ответ на обращение не дается. Если в строке «автор» содержится набор букв (БББ), то ответ на письменное отправление не дается. На электронное сообщение направляется ответ (так как нет других норм в законе) без указания сведений об авторе следующего содержания «Отправление, поступившее с указанного электронного адреса, не может быть рассмотрено по существу в связи с отсутствием сведений об его авторе». Если в строке «автор» содержится набор слов, например, «анонимов анонимович», давать, либо не давать ответ, определяет уполномоченное лицо, рассматривающее обращение. Если ответ не будет дан, а обратившийся действительно имеет такую фамилию, он может оспорить Ваши действия в судебном порядке.

Вопрос: Определить понятия (критерии) и порядок рассмотрения необращений. Как правильно ответить гражданину, если он не задает конкретный вопрос, а размышляет об улучшении жизни в целом во всех сферах деятельности.

Вопрос: О телефонных звонках как отдельной категории обращений граждан и порядке работы с ними. Не является ли нарушением действующего законодательства регистрация устных обращений, поступивших по телефону. Можно ли считать устным обращением гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления обращение или запрос, поступившие от гражданина по телефону доверия. Каким образом рекомендуется организовывать работу с такими обращениями и запросами граждан.

Ответ: Поступившие по телефону в государственный орган или орган местного самоуправления сообщения не являются обращениями в устной форме, но могут являться запросами информации в устной форме. Поэтому при поступлении таких сообщений по телефону Управления, сначала их учитывает как «электронные сообщения». «Электронное сообщение» - адресованное Президенту Российской Федерации или Администрации Президента Российской Федерации информация, переданная в форме аудио-сообщения либо смс-сообщения по информационно-телекоммуникационной сети на телефоны справочных Администрации Президента Российской Федерации и Управления.

Электронные сообщения в форме аудио-сообщения либо смс-сообщения - позволяют Управлению организовать неформализованные отношения с заявителями. Управление проверяет факты и обстоятельства, изложенные в электронных сообщениях, принимает меры по устранению выявленных нарушений, неформально информирует (по телефону или смс-сообщением) заявителей о том подтвердились или нет факты, изложенные в их электронных сообщениях, и в случае необходимости предлагает им направить обращение в установленном порядке.

В ходе прочтения либо прослушивания текста электронного сообщения заявителя, Управление определяет:

а) соответствие электронного сообщения требованиям к обращениям граждан, предусмотренным Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

б) соответствие электронного сообщения требованиям к запросам пользователей информацией, предусмотренным Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

в) необходимость оперативного принятия мер по информации, содержащейся в электронном сообщении;

г) наличие в электронном сообщении нецензурных либо оскорбительных выражений, либо угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи;

д) наличие в электронном сообщении коммерческой или иной рекламы;

е) необходимость уточнения дополнительных сведений о заявителе либо о месте его нахождения либо месте свершения события;

ж) наличие в электронном сообщении поздравления, соболезнования, приглашения, пожелания или т.п.

Вопрос: Порядок рассмотрения обращений, полученных по служебному адресу электронной почты (при наличии официального адреса электронной почты на портале в сети Интернет).

Ответ: Обращения, поступившие в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в том числе «на служебный адрес», подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Вместе с тем, данный вопрос свидетельствует о том, что в соответствующем органе неправильно организована работа с поступающими обращениями в форме электронного документа.

Заявители должны работать не с адресом электронной почты, а непосредственно с информационным ресурсом, размещенным на официальном сайте органа в информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Это продиктовано необходимостью обеспечения защиты прав и свобод человека и гражданина при обработке его персональных данных, в том числе защиты прав на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну.

Вопрос: Гражданин направляет письменную жалобу на главу муниципального образования в федеральный или государственный орган, должностному лицу, в компетенцию которых не входит решение поставленных в жалобе вопросов. На практике получается следующее, получив жалобу на главу муниципального образования, государственный орган должен направить жалобу на рассмотрение самому же главе муниципального образования, хотя часть 6 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ запрещает направлять жалобу на рассмотрение в орган или

должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. Тем самым, отвечая на обращение гражданина, орган государственной власти превышает свои полномочия.

Ответ: При рассмотрении таких обращений у органа есть следующие варианты законных действий:

направить жалобу в соответствующий контрольный либо надзорный орган, например жалобу на непринятие мер по капитальному ремонту муниципального жилья - в Государственную жилищную инспекцию, на бездействие по ликвидации свалки - в Росприроднадзор, и т.д.

направить жалобу в прокуратуру;

дать ответ по существу по тем вопросам, контроль за реализацией которых отнесен к компетенции субъекта Российской Федерации, в том числе по отдельным государственным функциям переданным органам местного самоуправления, (например, жилье сиротам), либо дать разъяснения действующего законодательства - куда обратиться, порядок, компетенция и т.д.

Вопрос: В случаях поступления в субъект Российской Федерации обращений из федеральных органов власти, в которых обжалуются действия или решения высшего исполнительного органа субъекта Российской Федерации: что делать в таких случаях, ведь в соответствии с частью 6 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, решение или действие (бездействие) которых обжалуется? Жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в суд.

Ответ: Нет, этого делать не обязательно. В таких случаях необходимо проанализировать содержание жалобы заявителя.

Если он в целом не доволен какой-то ситуацией в субъекте Российской Федерации и в его жалобе отсутствуют:

конкретные сведения о сути решения принятого конкретным органом или конкретным должностным лицом;

суть конкретных действий (бездействия) конкретного органа или конкретного должностного лица.

При этом под действием (бездействием) конкретного органа или конкретного должностного лица, понимаются такие действия (бездействие), в результате которых, по мнению автора:

нарушены его конкретные права и конкретные свободы;

созданы препятствия осуществлению его конкретных прав и его конкретных свобод;

на него незаконно возложена какая-либо обязанность;

он незаконно привлечен к какой-либо ответственности.

Поэтому, если жалоба не содержит конкретных фактов в отношении конкретных органов или конкретных должностных лиц, то жалоба может быть направлена в данные конкретные органы или данным конкретным должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в жалобе вопросов.

Кроме того, данное обращение при анализе поставленного в нем вопроса может не содержать данных о нарушенных конкретных прав, конкретных свобод или конкретных законных интересов автора либо других лиц, тогда данный вопрос, может быть отнесен не к жалобе, а к заявлению. В этом случае можно пользоваться нормой части 3 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ.

Если, так случилось, что конкретный орган или конкретное должностное лицо, получили из другого органа или от другого должностного лица, жалобу на данный орган или данное должностное лицо, рекомендуем воспользоваться нормами пункта 2 части 1 и частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ и отправить в 15-дневный срок в направивший вам жалобу орган, либо направившему вам жалобу должностному лицу, документы и материалы, необходимые для объективного и всестороннего рассмотрения жалобы, содержащие полную информацию по существу обжалуемого вашего действия (бездействия) либо правовое обоснование принятого вами и обжалуемого автором решения, с приложением соответствующего оригинала жалобы.

Вопрос: Порядок применения части 2 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ. Имеется ли необходимость указывать конкретную подведомственность и подсудность конкретного суда.

Ответ: Часть 2 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ обязывает разъяснить порядок обжалования судебного решения, что предполагает необходимость разъяснения соответствующего процессуального порядка обжалования, установленного Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации, Уголовно-процессуальным кодексом Российской Федерации либо Арбитражным процессуальным кодексом Российской Федерации.

Вопрос: Применяется ли в Управлении практика прекращения переписки с заявителями? Если - да, то, как технологически это выглядит, если нет - то почему?

Ответ: Порядок прекращения переписки с заявителем определяется частью 5 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

Руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу с уведомлением гражданина, направившего обращение, о данном решении.

Для прекращения переписки необходимо три условия, а именно:

в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно (более двух раз) давались письменные ответы по существу конкретного вопроса в связи с ранее направляемыми обращениями;

при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу.

Необходимо учитывать, что прекращение переписки возможно по конкретному вопросу.

Решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки вправе принять уполномоченное на то лицо. В Управлении распоряжением определено, что уполномоченное лицо, рассматривающее обращение, с согласия непосредственного руководителя - начальника департамента Управления или его заместителя направляет заявителю после поступления третьего обращения повторный ответ по существу поставленных в обращении вопросов с предупреждением о возможности прекращения переписки.

Лицом, уполномоченным на принятие решения о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с российским или иностранным гражданином, лицом без гражданства, организацией или общественным объединением по конкретному вопросу является начальник департамента письменных обращений граждан и организаций Управления, а в случае обжалования действий департамента письменных обращений граждан и организаций Управления или иного работника Управления - заместитель начальника Управления, ответственный за работу с обращениями и запросами.

После прекращения переписки нет необходимости давать ответ по существу, но каждый раз заявитель уведомляется о том, что с ним прекращена переписка (указывается тематика вопроса), а также дата и номер письма которым переписка была прекращена.

В случае если в обращении появляются новые вопросы, то необходимо сообщить, что переписка по определенному вопросу прекращена, а по новому вопросу ему дается письменный ответ по существу.

На этом основана практика принятия к рассмотрению повторных обращений, после повторного обращения необходимо направлять запрос в соответствии с пунктом 2 части 1 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ и отвечать заявителю по существу вопроса. Третий раз необходимо отвечать по существу с предупреждением о возможности принятия решения о прекращении переписки. На четвертый раз прекращать переписку.

Уведомление гражданину о том, что переписка с ним прекращена, необходимо направлять для того, чтобы минимизировать запросы информации о ходе рассмотрения обращения.

Вопрос: В целях устранения противоречий при исчислении сроков регистрации, направления и рассмотрения обращений граждан, уточнить с какого момента начинается исчисление указанных сроков (на следующий день после поступления обращения (ст. 191 Гражданского кодекса Российской Федерации) либо со дня поступления обращения).

Вопрос: Определение сроков рассмотрения обращений с учетом пересылки их в органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

Вопрос: В соответствии с Законом письменное обращение направляется по компетенции в течение 7 дней со дня регистрации, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации. «Новогодние каникулы» в ряде случаев ведут к нарушению Закона. Например, письмо, зарегистрированное в последний рабочий день декабря, будет направлено по компетенции лишь в начале января. Каким образом следует поступать в данной ситуации.

Вопрос: Сроки рассмотрения письменных обращений граждан, поступивших, перед длительными праздничными (выходными) днями.

Ответ: Гражданский кодекс Российской Федерации к правоотношениям связанным с рассмотрением обращений не применяется, поскольку это административные правоотношения.

В соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ обращение в письменной форме и в форме электронного документа подлежит обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в орган (часть 1 статьи 8). Все остальные сроки рассмотрения обращения исчисляются со дня регистрации. Направляется в орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, в течение 7 дней со дня регистрации (часть 3 статьи 8), дается ответ по существу поставленных в обращении вопросов в течение 30 дней со дня регистрации (часть 1 статьи 12). В исключительных случаях, а также в случае направления запроса документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения (пункт 2 части 1 и часть 2 статьи 10), этот срок может быть продлен не более чем на 30 дней, о чем уведомляется заявитель. В этой связи орган, на рассмотрении которого находится обращение, направивший запрос, может продлить срок рассмотрения данного обращения на 30 дней, при этом общий срок рассмотрения обращения не должен превышать 60 дней со дня регистрации.

Поэтому началом отсчета работы с обращением является его поступление в орган. В Управлении данный момент фиксируется путем учета почтовых и электронных отправок, непосредственно поступивших в Управление.

Необходимо учитывать, что устные обращения, не регистрируются, а заносятся в карточку личного приема в день проведения личного приема (часть 3 статьи 13).

Поэтому обращения непосредственно поступившее 31 декабря в орган, в первую очередь должны быть в этот же день зарегистрированы, а во вторую очередь должны быть рассмотрены, если не будет организована работа в праздничные выходные дни:

1. обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного органа, направляются в соответствующие органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением авторов, направивших обращения, о переадресации обращений (часть 3 статьи 8);

2. обращения, в которых обжалуются судебные решения, возвращаются авторам, направившим обращения, с разъяснениями порядка обжалования

данного судебного решения (часть 2 статьи 11).

Особое внимание надо уделять ведению информационного ресурса «личный кабинет» на официальных сайтах органов, где отражаются все сроки по рассмотрению обращения, а самое главное моментально подтверждается его поступление в соответствующий орган.

Поскольку Федеральный закон № 59-ФЗ не определяет, о каких днях идет речь - не определены «рабочие» или «праздничные» дни, то Управление ведет учет дней календарных и рекомендует поступившие непосредственно в орган обращения 31 декабря рассмотреть полностью, либо предусмотреть возможность выхода работников в праздничные дни, дабы не нарушить сроки рассмотрения обращений. По сложившейся в Управлении практике, работники Управления выходят 3 января и 6 января.

Вопрос: Порядок применения части 5 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ. Срок ответа на обращение, в котором содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу поставленных вопросов.

Ответ: В соответствии с частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления. Таким образом, количество направляемых материалов определяется специалистом, рассматривающим обращение, который должен определить, возможно, ли по направляемым им документам и материалам подготовить ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов, содержащий правовое обоснование, принятого по обращению решения.

Начало исчисления 15-дневного срока Федеральным законом № 59-ФЗ не определено, поэтому возможно начинать его исчисление с момента поступления в орган либо со дня регистрации запроса документов и материалов по обращению в соответствующем органе. Общий срок рассмотрения обращения при запросе документов и материалов, необходимых для его рассмотрения, не может превышать 60 дней со дня регистрации обращения с учетом однократного продления срока рассмотрения обращения на 30 дней. В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона № 59-ФЗ в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. Повторное продление срока рассмотрения обращения не предусмотрено

законодательством. В случае, если в 15-дневный срок в связи с объективными обстоятельствами документы и материалы по запросу предоставлены быть не могут, может возникнуть угроза нарушения установленного срока рассмотрения обращения, поэтому необходимо направлять ответ автору обращения по существу поставленных вопросов на основе имеющихся документов и материалов с информированием, что при получении дополнительных документов и материалов в адрес автора обращения будет направлена дополнительная информация. В таком случае указанное обращение остается на дополнительном контроле в Управлении для принятия мер, направленных на защиту права заявителя на обращение (пункт 3 части 1 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ) до поступления необходимых документов и материалов для всестороннего и объективного рассмотрения обращения и подготовки ответа заявителю по существу, поставленных в обращении вопросов, содержащего правовое обоснование принятого по обращению решения.

Вопрос: Что является почтовым адресом: индекс или полный адрес, т.к. в соответствии со ст. 2 постановления Правительства РФ от 15.04.2005 № 221 «Об утверждении Правил оказания услуг почтовой связи» - «почтовый адрес» - место нахождения пользователя с указанием почтового индекса соответствующего объекта почтовой связи».

Ответ: Почтовый адрес - это условная кодификация места нахождения объекта в пространстве, применяемая для целей почтовой связи.

Не надо путать почтовый адрес субъекта с почтовым адресом объекта.

В соответствии с Федеральным законом от 17 июля 1999 года № 176-ФЗ «О почтовой связи»:

адресные данные пользователей услуг почтовой связи - информация о гражданах (фамилия, имя, отчество, почтовый адрес), а также о других пользователях услуг почтовой связи (наименование и почтовый адрес);

почтовый индекс - условное цифровое обозначение почтового адреса, присваиваемое объекту почтовой связи;

объекты почтовой связи - обособленные подразделения организаций почтовой связи (почтамты, прижелезнодорожные почтамты, отделения перевозки почты при железнодорожных станциях и аэропортах, узлы почтовой связи), а также их структурные подразделения (почтовые обменные пункты, отделения почтовой связи, пункты почтовой связи и другие подразделения);

Таким образом, почтовый индекс - это часть адреса гражданина или юридического лица, обращение которого рассматривается в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ.

Также необходимо отметить, что в случаях с определением почтового адреса заявителя необходимо исходить из принципа возможности расширения прав и свобод человека (часть 1 статьи 55 Конституции Российской Федерации), это означает, что если в указанном адресе отсутствуют какие-либо данные, то мы, тем не менее, направляем ответ заявителю (как, например, житель деревни не указывает улицу, дом).

Вопрос: К обращению приложен конверт с адресом и наименованием должностного лица, кому адресуется обращение, при этом в обращении эта информация отсутствует. Конверт это часть обращения.

Ответ: В соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ (часть 1 статьи 7) почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, должен быть указан в письменном обращении.

Конверт с находящимся в нем обращением - это, согласно Федеральному закону от 17 июля 1999 года № 176-ФЗ «О почтовой связи», почтовое отправление, т.е. адресованная письменная корреспонденция.

Почтовые отправления - адресованные письменная корреспонденция, посылки, прямые почтовые контейнеры;

письменная корреспонденция - простые и регистрируемые письма, почтовые карточки, секограммы, бандероли и мелкие пакеты.

Вместе с тем, как уже отмечалось ранее, необходимо исходить из принципа возможности расширения прав и свобод человека, - если в обращении заявителя почтовый адрес отсутствует, то мы, в данном случае, должны использовать адрес, указанный на конверте.

Вопрос: Требования к содержанию и структуре служебного письма в Управление с информацией о результатах рассмотрения обращений граждан к Президенту Российской Федерации.

Вопрос: Раскрытие понятий «объективность», «всесторонность» применительно к рассмотрению обращений граждан.

Ответ: Служебное письмо с информацией о результатах рассмотрения обращений граждан, адресованных Президенту Российской Федерации, направленное в Управление в ответ на контрольное обращение, то есть обращение заявителя(ей), направленное должностным лицом либо уполномоченным лицом для рассмотрения в государственный орган, орган местного самоуправления и (или) должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с просьбой рассмотреть обращение и проинформировать заявителя и Администрацию Президента Российской Федерации о результатах данного рассмотрения (части 3 и 5 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ).

Служебное письмо с информацией о результатах рассмотрения обращений граждан, адресованных Президенту Российской Федерации, направляется в Управление в течение 30 дней со дня поступления обращения в соответствующий орган на рассмотрение.

Содержание служебного письма должно содержать один из вариантов результатов рассмотрения поставленных в обращении вопросов:

- «разъяснено» - означает, что по результатам рассмотрения предложения, заявления или жалобы заявитель проинформирован о порядке их реализации или удовлетворения;

- «поддержано» - означает, что по результатам рассмотрения предложение признано целесообразным, заявление или жалоба - обоснованными и подлежащими удовлетворению;

- «не поддержано» - означает, что по результатам рассмотрения предложение признано нецелесообразным, заявление или жалоба - необоснованными и неподлежащими удовлетворению

Содержание служебного письма должно отвечать требованиям объективности, всесторонности и правовой обоснованности.

Понятие «всестороннего и объективного рассмотрения обращений» законодательно не определено. Определение этих понятий дано в «Методических рекомендациях по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в приёмных Президента Российской Федерации, в федеральных органах государственной власти, в органах государственной власти субъектов Российской Федерации, в иных государственных органах и органах местного самоуправления», утверждённых пунктом 2 решения рабочей группы. Там дано четкое определение этих понятий применительно к нашей работе.

Объективность - достоверность полученной информации, с применением обоснованных методов ее получения, а также достоверность интерпретации

Вопрос: В условиях расширения электронного документооборота имеет место постоянное увеличение количества жалоб и обращений, направленных посредством электронной почты, а также через опосредованные ресурсы. При проверке доводов таких обращений нередко выясняется, что информация об авторе обращения является недостоверной (заявление подавалось неизвестным лицом); информация, изложенная в жалобе, не соответствует действительности; проблематика не доведена до сведения субъекта проверки и, соответственно, он не мог принять меры к устранению нарушения законодательства (имеет место злоупотребление правом). Для решения данной проблемы необходимо принять нормативные правовые акты, обеспечивающих невозможность принятия к рассмотрению жалоб и обращений посредством опосредованных Интернет-ресурсов, предусмотрев при принятии заявлений истребование сведений, позволяющих однозначно идентифицировать личность заявителя. Подлежат ли рассмотрению такого рода обращения и каким образом действовать при выявлении факта отправки обращения через опосредованные сайты иных лиц.

Ответ: В государственные органы от граждан стали поступать обращения, в том числе в форме электронного документа, с использованием сайтов, электронных почтовых адресов, принадлежащих другим лицам - через опосредованных лиц. Например, с почтового ящика Иванова приходит обращение Петрова, либо через Иванова приходит просьба Петрова с поручением разобраться и сообщить Петрову и Иванову, либо с какого-либо сайта пересылается переписка граждан, которые даже не догадываются о том, что их переписка направлена в государственные органы. Проверка персональных сведений сообщаемых автором обращения не предусмотрена Федеральным законом № 59-ФЗ.

Принятие нормативных правовых актов, ограничивающих направление обращений через опосредованные Интернет-ресурсы, не планируется. Для

того чтобы не получать большого количества обращений с сайтов-посредников необходимо правильно организовать работу авторов обращений непосредственно с информационным ресурсом сайта органа, а не получать корреспонденцию через электронный почтовый адрес.

Вместе с тем, данная форма обращения через опосредованных лиц не гарантирует защиту персональных данных граждан и неразглашение сведений, содержащихся в обращении и касающихся их частной жизни.

В этой связи всем органам были направлены письма с рекомендациями о переписке с посредниками, а именно: в ответах опосредованным лицам, прежде чем направлять информацию по существу вопроса, предлагать им предоставить доказательства конкретного, информированного и сознательного согласия гражданина на обработку его персональных данных, данного им свободно, своей волей и в своем интересе.

Одновременно, в ответе гражданину разъяснять, что выбранная им форма обращения через опосредованных лиц не гарантирует защиту его персональных данных и неразглашение сведений, содержащихся в обращении и касающихся его частной жизни, предложив ему обратиться с интересующим его вопросом непосредственно в орган в письменной форме или в форме электронного документа на официальный сайт органа.

Следует понимать, что данные рекомендации направлены на пресечение злоупотреблений со стороны посредников, которые со своего почтового адреса направляют обращения, касающиеся личной жизни другого лица, либо которые образуют в информационно-телекоммуникационной сети Интернет специальные ресурсы, на которые просят присылать отклики о ситуации в различных сферах деятельности общества и государства, а затем их направляют в органы с требованием разобраться и дать ответ на их ресурс, при этом сами заявители чаще всего даже не догадываются о том, что их переписка с данным ресурсом направлена как обращение в орган.

Вопрос: Порядок рассмотрения обращений граждан, направленных с электронного сервиса сети Интернет «Сердитый гражданин», со ссылкой о направлении ответа гражданину на электронный адрес указанного сервиса.

Вопрос: Существуют ли возможность снизить трудозатраты и почтовые расходы при рассмотрении обращений, поступающих с сайтов РОСЖКХ (<http://roszhkh.ru>), «Сердитый гражданин» (<http://angrycitizen.ru>). Обращения с указанных сайтов гражданами направляются одновременно в несколько государственных органов (Правительство Ивановской области, Прокуратуру Ивановской области, Управление Роспотребнадзора по Ивановской области, Службу государственной жилищной инспекции Ивановской области). В соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ указанные обращения подлежат регистрации и в случае, если поставленный в обращении вопрос не входит в компетенцию того или иного государственного органа, обращение необходимо направить на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией. В Ивановской области основная масса таких обращений направляется на рассмотрение в Службу государственной жилищной инспекции Ивановской области. Кроме

того, большое количество обращений поступает от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, но каждое последующее обращение содержит новые обстоятельства, например: 1. «...в подъезде отколота плитка на ступеньке на 1 этаже, третья снизу»; 2. «...в подъезде отколота ступенька на 3 этаже, первая сверху» и т.п. Подобных обращений может быть около 100, направленных в разное время одним гражданином.

Ответ: С сайта «Сердитый гражданин» обращения конкретных граждан приходят с указанием их почтовых адресов.

Изучен ряд таких обращений и установлено, что обращения конкретных граждан с указанием их почтовых адресов приходят со специально организованного сайта «Сердитый гражданин», при этом в тексте обращения содержится предложение направить ответ на указанный сайт, а не на почтовый адрес гражданина.

В указанной ситуации имеем дело с посредником (сайтом «Сердитый гражданин») и в целях недопущения распространения персональных данных обязаны запросить у сайта доказательства конкретного, информированного и сознательного согласия гражданина на обработку его персональных данных, данного им свободно, своей волей и в своем интересе.

В ответе гражданину на его почтовый адрес разъяснить, что выбранная им форма обращения через опосредованных лиц не гарантирует защиту его персональных данных и неразглашение сведений, содержащихся в обращении и касающихся его частной жизни, предложив ему обратиться с интересующим его вопросом непосредственно в орган в письменной форме или в форме электронного документа на официальный сайт органа в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Следует отметить, что при изучении работы сайта «Сердитый гражданин» установлено, что при подаче заявки на формирование заявления по конкретной проблеме гражданин организаторами сайта уведомляется о том, что формирование такой заявки на сайте предполагает дачу согласия гражданина на обработку и распространение его персональных данных. Однако нас это не устраивает, так как мы работаем не с сайтом, а с обращением гражданина, в котором нет такой ссылки.

Кроме того, в соответствии с частью 1 статьи 9 Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» согласие на обработку персональных данных может быть дано в любой форме, но позволяющей подтвердить факт его получения, а в случае получения согласия на обработку персональных данных от представителя субъекта персональных данных полномочия данного представителя на дачу согласия от имени субъекта персональных данных проверяются органом, в который поступило соответствующее обращение.

Вопрос: Какие организации можно отнести к «осуществляющим публично значимые функции». Можно ли отнести к данного вида организациям такие коммерческие организации как «Почта России», структурные подразделения «Газпрома» в регионах, Сбербанк и т.п.

Вопрос: Новой редакцией Федерального закона № 59-ФЗ установлена возможность направлять обращения помимо государственных органов и

органов местного самоуправления также и в государственные и муниципальные учреждения и другие организации, осуществляющие публично значимые функции. В связи с чем, просим определить значение понятия «публично значимые функции» и круг юридических лиц их исполняющих.

Ответ: Необходимо сразу отметить, что изучение действующего российского законодательства показало, что понятие «публично значимые функции» в нём четко не определено. Оно упоминается только в самом Федеральном законе № 59-ФЗ - «государственные и муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций» и в соответствующей статье «Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях». Нет в законодательстве определения и для понятия «публичная функция».

В итоге вопрос о том, на какие организации распространяется действие Закона, остается открытым, и он, несомненно, ещё станет поводом для многочисленных судебных разбирательств.

Публично значимые функции осуществляются:

- государственными органами;
- органами местного самоуправления;
- государственными и муниципальными учреждениями;
- иными организациями.

Публичные функции условно можно определить как направления деятельности различных субъектов, главным образом государства и муниципальных образований, по удовлетворению публичного, то есть общественного интереса, признанного и охраняемого государством.

Основным субъектом, который осуществляет публичные функции, является государство (муниципальное образование).

В то же время, публичные функции могут осуществлять и осуществляют негосударственные структуры и организации: ОАО «Газпром», РАО «ЕЭС России», ОАО «Российские железные дороги», нотариусы, адвокаты, банки, аудиторы, средства массовой информации, и даже отдельные граждане.

Конституционный Суд Российской Федерации в своем Постановлении от 18 июля 2012 года № 19-П/2012 «По делу о проверке конституционности части 1 статьи 1, части 1 статьи 2 и статьи 3 Федерального закона № 59-ФЗ в связи с запросом Законодательного Собрания Ростовской области», признавая ряд положений Федерального закона № 59-ФЗ несоответствующими Конституции Российской Федерации, указал, что «отдельные публично значимые функции могут быть возложены законодателем и на иные субъекты, не относящиеся к системе публичной власти (смотри: постановления КС от 19 мая 1998 года № 15-П, от 23 декабря 1999 года № 18-П, от 19 декабря 2005 года № 12-П, Определение от 1 июня 2010 года № 782-0-0 и другие)».

Кроме того, в Постановлении № 19-П/2012 Конституционный Суд Российской Федерации сослался на аналогичную позицию Европейского суда по правам человека при рассмотрении вопросов об ответственности

государства за действия негосударственных организаций в случае, если такие организации выполняют публичную функцию (смотри: постановления от 23 ноября 1983 года по делу «Ван дер Мюсселе (Van der Mussele) против Бельгии», от 25 марта 1993 года по делу «Костелло-Робертс (Costello-Roberts) против Соединенного Королевства», от 16 июня 2005 года по делу «Шторк (Storck) против Германии» и другие).

Поскольку четкости в вопросе о том, что относится к публично значимым функциям, нет, дополнительные проблемы и риски могут возникнуть, прежде всего, у организаций при исполнении ими требований закона.

Перечня учреждений и организаций, осуществляющих публично значимые функции, не существует, но законодательно определено, кто может их создавать.

Так, согласно Федерального закона «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации» в целях осуществления полномочий органов государственной власти субъекта Российской Федерации могут создаваться государственные унитарные предприятия субъекта Российской Федерации, государственные учреждения субъекта Российской Федерации и другие организации. Будучи учредителем соответствующих организаций, создаваемых для обеспечения реализации публично значимых функций, субъект Российской Федерации вправе возлагать на такие организации обязанности, не противоречащие их определенному федеральным законодательством статусу.

Так, субъект Российской Федерации, равно как и Российская Федерация и муниципальное образование, в целях обеспечения реализации предусмотренных законодательством Российской Федерации полномочий - соответственно органов государственной власти (государственных органов) или органов местного самоуправления - в сферах науки, образования, здравоохранения, культуры, социальной защиты, занятости населения, физической культуры и спорта, а также в иных сферах (Федерального закона от 12 января 1996 года № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях», Бюджетного кодекса Российской Федерации, Федерального закона от 3 ноября 2006 года № 174-ФЗ «Об автономных учреждениях») вправе возложить на создаваемые для выполнения работ, оказания услуг в указанных сферах учреждения обязанности по рассмотрению обращений граждан.

Установление обязанности по рассмотрению обращений граждан государственными и муниципальными учреждениями и иными организациями, осуществляющими социально-культурные или иные функции некоммерческого характера соответственно Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, муниципальных образований, предполагается постольку, поскольку на такие организации возложено исполнение государственных или муниципальных публично значимых функций в рамках компетенции создавшего их публично-правового образования. Сама по себе данная обязанность является одной из гарантий

реализации гражданами не только права на обращение, но и других конституционных прав, в том числе на охрану здоровья и медицинскую помощь, на образование, на участие в культурной жизни и пользование учреждениями культуры, на доступ к культурным ценностям.

Публично значимые функции могут возлагаться также на предприятия, правовое положение которых определяется Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 14 ноября 2002 года № 161-ФЗ «О государственных и муниципальных унитарных предприятиях», и на другие организации, деятельность которых не может рассматриваться в отрыве от публичных функций создавшего их публичного образования, а соответственно, имеются те же, что и применительно к учреждениям, обеспечивающим осуществление полномочий органов государственной власти и местного самоуправления, основания для возложения на них обязанности рассматривать обращения граждан.

По мнению Управления, выполняющие «публично значимые функции», это организации, выполняющие общественные задачи. Если есть публичные обязанности, установленные законодательством, соответственно есть и «публично значимые функции». Таким образом, Федеральный закон № 59-ФЗ теперь распространен и на государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции. С учетом этого к ним можно отнести любую организацию, созданную или учрежденную государственным органом или органом местного самоуправления, или наделенную функциями по оказанию услуг населению.

СПИСОК

должностных и уполномоченных лиц администрации Костромской области, ответственных за работу с обращениями граждан

ул. Дзержинского, д.15, г. Кострома, 156006
e-mail: mail@adm44.ru
официальный сайт отдела: <http://letters.adm44.ru>

Горелова Виктория Николаевна	Начальник отдела	Тел. (4942) 47-16-21 Факс: (4942) 37-29-50
Смирнов Эдуард Леонидович	Заместитель начальника отдела	Тел. (4942) 47-12-04 Факс: (4942) 37-29-40
Ильвес Никита Алексеевич	Консультант отдела (ответственный за работу с обращениями и запросами граждан в форме электронного документа)	Тел. (4942) 47-12-04 Факс: (4942) 37-29-40
Туркина Елена Александровна	Консультант отдела (ответственная за работу по приёму граждан)	Тел. (4942) 47-21-71 Факс: (4942) 37-29-50
Савинова Галина Александровна	Консультант отдела (ответственная за обеспечение работы приёмной Президента Российской Федерации в Костромской области)	Тел.(4942) 47-17-01 Факс: (4942)
Кубасова Лариса Евгеньевна	Специалист-эксперт отдела (Ответственная за обеспечение контроля в работе с обращениями и запросами граждан в письменной форме)	Тел./Факс: (4942) 37-29-50
Смирнова Светлана Константиновна	Специалист-эксперт отдела (Ответственная за обеспечение работы с обращениями и запросами граждан в письменной форме)	Тел./Факс: (4942) 37-29-50
Адамян Артем Агасиевич	Старший специалист 2 разряда (Ответственный за работу с обращениями граждан и запросами, поступившими из Администрации Президента Российской Федерации)	Тел. (4942) 47-12-04 Факс: (4942) 37-29-40