



**ДЕПАРТАМЕНТ ГОСУДАРСТВЕННОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ
ЦЕН И ТАРИФОВ КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

от 28 июня 2018 года

№ 10

г. Кострома

**Об утверждении инструкции по
работе с обращениями граждан и организаций**

(в редакции приказов департамента государственного регулирования
цен и тарифов Костромской области от 25.10.2023 № 52,
от 05.02.2024 № 2, от 19.02.2025 № 5)

В целях установления единого порядка приема, регистрации, рассмотрения и хранения обращений и запросов информации о департаменте государственного регулирования цен и тарифов Костромской области (далее - департамент), поступивших в департамент от российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений и осуществления личного приема граждан в департамент, в рамках исполнения распоряжения администрации Костромской области от 21.05.2018 № 90-ра

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить инструкцию по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в департаменте государственного регулирования цен и тарифов Костромской области согласно приложению.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.
3. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.

Директор департамента

И.Ю. Солдатова



УТВЕРЖДЕНА
приказом департамента государственного
регулирования цен и тарифов
Костромской области
от «28» июня 2018 г. № 10

ИНСТРУКЦИЯ

по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в департаменте государственного регулирования цен и тарифов Костромской области

(в редакции приказов департамента государственного регулирования цен и тарифов Костромской области от 25.10.2023 № 52, от 05.02.2024 № 2, от 19.02.2025 № 5)

Г лава 1. Общие положения

1. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с федеральными законами от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» и иным федеральным законодательством.

2. Инструкцией устанавливается единый порядок приема, регистрации, рассмотрения и хранения поступивших в департамент государственного регулирования цен и тарифов Костромской области (далее - департамент) от российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - автор/заявитель), текстов в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), иной информационной системы государственного органа либо официального сайта департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в департамент, содержащее предложения, заявления, жалобы (далее - обращение), запросов информации о деятельности департамента (далее - запрос), а также текстов, не имеющих смысла, либо направленных для ознакомления, либо содержащих поздравление, соболезнование, либо положительную оценку деятельности, либо просьбу, не основанную на

законе, и не соответствующих требованиям, предъявляемым Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» к обращениям и Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» к запросам (далее - «не обращение»), а также контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений и запросов, анализа состояния работы с обращениями и запросами, организации и осуществления личного приема граждан в департаменте.

(в ред. приказов департамента от 25.10.2023 № 52, от 19.02.2025 № 5)

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

4. Обращения и запросы рассматриваются директором департамента, первым заместителем директора департамента, заместителем директора департамента, в компетенцию которых входит решение вопросов, содержащихся в обращениях и запросах (далее - должностные лица департамента).

5. Организацию учета, систематизации, рассмотрения и обобщения обращений и запросов, личного приема заявителей в департаменте, ведение делопроизводства по обращениям и запросам и обеспечение контроля за исполнением требований настоящей Инструкции осуществляют должностные лица департамента в соответствии с их должностными обязанностями.

Определение исполнителя, уполномоченных на рассмотрение обращений и запросов, принятие решений о направлении обращения и (или) запроса на рассмотрение в орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленного в обращении и (или) запросе вопроса, прекращении переписки с автором обращения, проведении личного приема заявителей и проверки ответов на соблюдение требований настоящей Инструкции осуществляется должностным лицом департамента.

6. Ведение делопроизводства по обращениям и запросам, поступившим на рассмотрение должностным лицам департамента, осуществляется сотрудником, ответственным за делопроизводство в соответствии с его должностными обязанностями (далее - сотрудник, ответственный за делопроизводство).

(в ред. приказа департамента от 19.02.2025 № 5)

7. Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений и запросов распространяется на все обращения, поступившие в департамент, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и

иными федеральными законами, предусматривающими специальный порядок рассмотрения.

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

В соответствии с настоящей Инструкцией рассматриваются обращения, направленные в департамент средствами массовой информации.

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

9. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя и других лиц, к частной жизни которых относятся эти сведения, без их согласия.

Не является разглашением сведений направление обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

10. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

Глава 2. Учет, систематизация и обобщение обращений и запросов авторов на этапе их приема

11. Обращение, запрос и «не обращение» на имя директора департамента и в адрес департамента могут быть направлены в письменной форме или в форме электронного документа с использованием Единого портала, системам межведомственного электронного документооборота либо официального сайта департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, а также устное обращение в ходе личного приема заявителя. Запрос может быть направлен в устной форме по телефону сетевого справочного телефонного узла департамента (далее - ССТУ).

(в ред. приказов департамента от 25.10.2023 № 52, от 19.02.2025 № 5)

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

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

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

13. Прием и первоначальная обработка текстов в письменной форме и документов, связанных с их рассмотрением, поступивших в департамент, осуществляется сотрудником, ответственным за делопроизводство.

При приеме текста в письменной форме в департамент:

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

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

Тексты в письменной форме с пометкой «лично», поступившие на имя должностного лица департамента, передаются адресатам не вскрытыми.

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

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

4) в случае отсутствия текста в письме составляется справка следующего содержания: «Текст в письменной форме в адрес департамента отсутствует» с датой и личной подписью. Справка прилагается к поступившим документам;

5) на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма, составляется акт в двух экземплярах. Один экземпляр акта хранится в соответствующем деле, второй экземпляр приобщается к поступившим письмам, которые сотрудником, ответственным за делопроизводство, заносятся в единую базу данных обращений граждан Костромской области системы электронного документооборота (далее - СЭД).

14. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте, работа с почтовым отправлением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения должностным лицом, ответственным за принятия мер в области гражданской обороны, предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций в соответствии с их должностными обязанностями.

15. При приеме текста в письменной форме в ходе личного приема,

по просьбе заявителя или его представителя сотрудником, ответственным за делопроизводство, выдается расписка о приеме текста в письменной форме согласно приложению № 1 к настоящей Инструкции с указанием даты, количества принятых листов и номера телефона для справок. Отметки на копиях или вторых экземплярах принятых документов не делаются.

16. Тексты в письменной форме, содержащие обращения, запросы и «не обращения», поступившие в департамент, принимаются специалистом департамента, ответственного за регистрацию в единой базе данных обращений граждан Костромской области СЭД.
(в ред. приказа департамента от 25.10.2023 № 52)

17. Тексты в форме электронного документа, содержащие обращения, запросы и «не обращения», поступившие должностным лицам департамента и в отделы департамента, перенаправляются ими на официальный адрес электронной почты департамента.

18. Прием устных сообщений и запросов в устной форме по телефону ССТУ департамента осуществляет уполномоченное лицо департамента, ответственное за организацию работы ССТУ департамента.

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

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

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

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

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

- 1) дата регистрации;
- 2) фамилия(и), имя(имена), отчество(а) автора(ов), (последнее - при наличии);
- 3) почтовый(ые) адрес(а) автора(ов) и (или) адрес электронной почты либо используется адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения. При регистрации текстов в письменной форме обеспечивается автоматизированная проверка адресной части почтового адреса для направления ответа или уведомления с использованием базы данных ФГУП «Почта России» - ФИАС;

(в ред. приказа департамента от 25.10.2023 № 52)

4) форма поступления (в письменной форме, в форме электронного документа, в устной форме);

5) признак «много пишущий автор»;

6) канал поступления (почта, информационно-телекоммуникационная сеть «Интернет», личный прием, каналы электронного обмена - VipNet, или межведомственного электронного документооборота - МЭДО, факс, телеграф, телефон, «Личный кабинет», Единый портал, средства массовой информации);

(в ред. приказа департамента от 25.10.2023 № 52)

7) страна отправления;

8) источник поступления;

9) сведения об адресате (орган, руководитель органа, заместитель руководителя органа либо иные адресаты);

10) количество листов либо формат и объем электронного файла;

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

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

По видам и источникам поступления текстов авторов устанавливаются следующие префиксы:

АП - Администрация Президента Российской Федерации,

А - Акция,

З - Запрос, поступивший из Администрации Президента Российской Федерации,

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

ЛП - Личный прием,

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

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

УС - Сообщение в устной форме,

Без префикса - Обращение в письменной форме.

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

22. Сотрудник, ответственный за делопроизводство, после регистрации текстов в письменной форме и в форме электронного документа проставляет учетный штамп (штрих-код) с указанием даты регистрации текста автора и регистрационного номера документа и осуществляет систематизацию и обобщение текстов авторов на этапе их

прочтения и разделение на:

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

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

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

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

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

6) «не обращения»;

7) открытые письма;

8) сообщения в устной форме.

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

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

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

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

2) признака вторичности обращения.

Вторичное обращение - обращение, содержащее вопрос, решение которого не входит в компетенцию департамента, должностного или уполномоченного лица департамента, в адрес или на имя которого данное

обращение поступило, но содержащее информацию автора(ов) о рассмотрении данного вопроса ранее иным органом, государственным или муниципальным учреждением или иной организацией, осуществляющим(ей) публично значимые функции, или должностным лицом, в компетенцию которого(ой) входит решение содержащегося в обращении вопроса;

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

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

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

б) цифрового кода вопроса, содержащегося в обращении (запросе), либо четырехзначного цифрового кода подвопросов, если вопрос их объединяет, в соответствии с тематическим классификатором обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, департамента согласно приложению № 2 к Инструкции по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации Костромской области, утвержденной распоряжением администрации Костромской области от 21 мая 2018 года № 90-ра;

7) вида каждого вопроса:

предложение;

заявление;

жалоба;

«не обращение»;

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

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

предмет ведения Российской Федерации;

предмет совместного ведения Российской Федерации и субъектов Российской Федерации;

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

вопрос местного значения;

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

государственного(ых) или муниципального(ых) учреждения(й),

осуществляющего(их) общественно-значимые функции;

10) решения, принятого по обращению;

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

вопросов в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений; типов вопросов:

«оценка деятельности» (НО1);

«поздравление» (НО2);

«приглашение» (НО3);

«соболезнование» (НО4);

«текст, не имеющий смысла» (НО5);

«материалы на ознакомление» (НО6);

«просьба, не основанная на законе» (НО7);

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

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

24. По результатам рассмотрения обращения департаментом принимается одно из следующих решений:

1) принять обращение к рассмотрению:

с направлением ответа автору обращения;

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

2) направить:

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

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

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

органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением об этом автора;

3) принять меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов автора, направив в надзорный или контрольный орган:

запрос документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения автора;

копию обращения в надзорный или контрольный орган;

25. По результатам рассмотрения обращений, для которых установлен отдельный порядок рассмотрения, принимаются следующие решения:

если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (далее - анонимное обращение), в соответствии с частью 1 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» ответ автору обращения не дается и обращение списывается в дело;

анонимное обращение, содержащее сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, направляется в соответствии с частью 1 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

на обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации обращения направляется ответ автору о возвращении ему обращения с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения в соответствии с частью 2 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

на обращение с вопросом, ответ на который не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, направляется ответ автору ответа о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений в соответствии с частью 6 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

на обращение, содержащее вопрос, на который автору неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, автору дается ответ о беспочвенности очередного обращения и прекращении с ним переписки в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

по обращению автора, с которым была прекращена переписка, обращение списывается в дело с направлением уведомления автору о ранее принятом решении о прекращении переписки по поставленному в

обращении вопросу с указанием регистрационного номера и даты ответа о прекращении переписки в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

на обращение, не поддающееся прочтению, если фамилия и почтовый адрес автора обращения поддаются прочтению, направляется ответ автору о невозможности прочтения обращения в соответствии с частью 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

обращение, не поддающееся прочтению, если одновременно фамилия и почтовый адрес автора обращения не поддаются прочтению, списывается в дело без направления ответа автору в соответствии с частью 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

по обращениям, в которых текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение в соответствии с частью 4.1 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

по обращениям противоправного характера принимается одно из следующих решений:

об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов и направлением автору ответа о недопустимости злоупотребления правом в соответствии с частью 3 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

о рассмотрении обращения с направлением автору ответа по существу поставленных в нем вопросов с информацией о недопустимости злоупотребления правом в соответствии с пунктом 4 части 1 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с учетом части 3 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

о направлении обращения на рассмотрение с уведомлением автора об этом и с информацией о недопустимости злоупотребления правом в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с учетом части 3 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

дополнительно о направлении обращения:

в органы прокуратуры для рассмотрения вопроса о возбуждении дела об административном правонарушении по обращению, содержащему оскорбления, непристойную лексику и фразеологию, оскорбляющую общественную мораль и нарушающую нормы общественных приличий, с сообщением об этом автору;

в органы внутренних дел для организации проверки в рамках уголовно - процессуального законодательства по факту угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица либо членов его семьи.

26. При принятии решения о направлении обращения на рассмотрение в орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленного в обращении вопроса, с уведомлением автора обращения, а также о направлении уведомлений в порядке, указанном в пункте 28 настоящей Инструкции, определяются тип сопроводительного бланка и тип уведомления авторам обращений в соответствии с приложениями № 3-21 к настоящей Инструкции.

27. Сопроводительные письма могут готовиться с использованием СЭД на официальных бланках департамента.

28. Уведомления авторам обращений готовятся с использованием СЭД на официальных бланках с угловым расположением реквизитов департамента.

29. После подписания сопроводительные бланки с обращениями и уведомления вместе с реестром почтовых отправлений подлежат отправке сотрудником, ответственным за делопроизводство.

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

30. По результатам рассмотрения запросов департаментом принимается одно из следующих решений:

- 1) принять запрос к рассмотрению в департаменте;
- 2) принять запрос к рассмотрению в департаменте с направлением в течение семи дней со дня его регистрации уведомления пользователю информации о принятии запроса к рассмотрению и отсрочке ответа на запрос с указанием ее причины и срока предоставления запрашиваемой информации. При этом срок ответа на запрос не может превышать пятнадцать дней сверх установленного Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» срока;
- 3) направить запрос в орган(ы), к полномочиям которого(ых) отнесено предоставление запрашиваемой информации, с сообщением об этом пользователю информацией;
- 4) сообщить направившему запрос пользователю информацией об отсутствии у департамента запрашиваемой информации;
- 5) сообщить направившему запрос пользователю информацией об отказе в предоставлении информации.

31. Информация о деятельности департамента не предоставляется в случае, если:

1) содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию о деятельности департамента;

2) в запросе не указан почтовый адрес, адрес электронной почты или номер факса для направления ответа на запрос либо номер телефона, по которому можно связаться с направившим запрос пользователем информацией;

3) запрашиваемая информация не относится к деятельности департамента, которым поступил запрос;

4) запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

5) запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;

б) в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых департаментом, проведении анализа деятельности государственного органа или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией.

32. О поступивших обращениях и устных сообщениях по вопросам, затрагивающим права и интересы значительного числа жителей Костромской области, ответственное должностное лицо незамедлительно информирует руководителя аппарата администрации Костромской области для доклада губернатору Костромской области.

33. В случае поступления обращения, взятого на контроль иными федеральными органами государственной власти, главным федеральным инспектором (федеральным инспектором) аппарата Полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном Федеральном округе и содержащие вопросы, решение которых не относятся к компетенции департамента, данное обращение направляется для рассмотрения в органы и иные организации в соответствии с их компетенцией.

О направлении такого обращения в органы и иные организации для рассмотрения по компетенции информируются соответственно федеральный орган государственной власти, главный федеральный инспектор (федеральный инспектор) аппарата Полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном Федеральном округе, взявший обращение на контроль.

34. Обращение с просьбой о личном приеме должностным лицом департамента рассматривается как обычное обращение. Должностным лицом, уполномоченным рассматривать обращения, автору обращения направляется разъяснение порядка личного приема должностным лицом департамента.

35. Обращения, содержащие аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей и видеозаписей, иных информационных файлов, рассматриваются при наличии изложения сути заявления, жалобы в письменном виде или в форме электронного документа.

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

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

Глава 5. Рассмотрение обращений и запросов по существу поставленных в них вопросов должностными лицами департамента

37. Для рассмотрения и подготовку ответа на обращения и запросы по существу поставленных в них вопросов, должностным лицом департамента определяет исполнителя, уполномоченного рассматривать обращение, запрос в соответствии с распределением обязанностей должностных лиц департамента и положениями об отделах департамента (далее - исполнитель, запрос).

38. Сотрудник, ответственный за делопроизводство готовит поручение данное должностным лицом исполнителю, уполномоченному рассматривать обращение, запрос, включающее в себя:

наименование фамилию и инициалы исполнителей, которым дается поручение;

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

подпись руководителя с расшифровкой и датой;

ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения.

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

39. В тексте поручения могут быть даны указания:

«весьма срочно» («незамедлительно»), «срочно» или «оперативно», которые предусматривают соответственно 1-дневный, 5-дневный или 10-дневный сроки исполнения поручения, считая от даты его подписания.

40. Запрос подлежит рассмотрению в 30-дневный срок со дня его регистрации, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации. В случае если предоставление запрашиваемой информации невозможно в указанный срок, в течение 7 дней со дня регистрации запроса пользователь информацией уведомляется об отсрочке ответа на запрос с указанием ее причины и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 дней сверх установленного Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» срока для ответа на запрос.

41. Исполнение запроса Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций о рассмотрении обращений осуществляется в 10-дневный срок со дня регистрации запроса сотрудником, ответственным за делопроизводство.

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

43. Запрос члена Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации (депутатский запрос) рассматривается не позднее 30 дней со дня его регистрации или в иной согласованный с инициатором запроса срок.

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

45. Обращение члена Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутата Костромской областной Думы с просьбой о рассмотрении обращения гражданина, рассматривается не позднее 30 дней со дня регистрации обращения.

46. Согласно статье 34 Федерального конституционного закона от 26 февраля 1997 года № 1-ФКЗ «Об Уполномоченном по правам человека в Российской Федерации» запрошенные Уполномоченным по правам человека в Российской Федерации материалы, документы и иная информация направляются ему не позднее 15 дней со дня регистрации запроса, если в запросе не установлен иной срок.

47. Согласно части 3 статьи 24 Федерального закона от 4 апреля 2005 года № 32-ФЗ «Об Общественной палате Российской Федерации», ответ на запрос Общественной палаты Российской Федерации направляется не позднее 30 дней со дня его получения, а в исключительных случаях, определяемых Общественной палатой Российской Федерации, - не позднее 14 дней.

47.1. Обращения и запросы от участников специальной военной операции и членов их семей рассматриваются в приоритетном порядке.
(п. 47.1 введен приказом департамента от 05.02.2024 № 2)

48. После подписания поручения должностным лицом департамента сотрудник, ответственный за делопроизводство, вносит поручение в базу данных СЭД.

49. Документы для рассмотрения обращений и запросов по существу поставленных в них вопросов передаются исполнителям, а также и направляются им в форме электронного документа через СЭД.

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

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

51. Исполнители:

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

в необходимых случаях привлекают к рассмотрению обращения переводчиков и экспертов;

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

вправе уточнять содержание запроса в целях предоставления пользователю информацией необходимой информации о деятельности департамента;

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

52. При рассмотрении обращения (запроса) за подписью нескольких авторов ответ на обращение (запрос) направляется каждому из них или одному из них (как правило, первому по расположению подписи) с предложением довести его содержание до сведения остальных авторов.

53. Если при рассмотрении запроса установлено, что запрашиваемая информация опубликована в средствах массовой информации либо размещена в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в ответе на запрос департамент может ограничиться указанием названия, даты выхода и номера средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронного адреса официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация.

54. В случае если запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа, в ответе на запрос указываются вид, наименование, номер и дата принятия акта, в соответствии с которым доступ к этой информации ограничен. В случае если часть запрашиваемой информации относится к информации ограниченного доступа, а остальная информация является общедоступной, пользователю информации предоставляется запрашиваемая информация, за исключением информации ограниченного доступа.

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

56. Исполнитель при подготовке проекта ответа:

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

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

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

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

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

57. Ответы с поручениями губернатора Костромской области, первого заместителя губернатора Костромской области, заместителей губернатора Костромской области оформляются в соответствии с Инструкцией по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации Костромской области, утвержденной распоряжением администрации Костромской области от 21 мая 2018 года № 90-ра.

58. Ответ на обращение и запросы в адрес департамента оформляется за подписью должностного лица департамента на официальном бланке департамента.

59. После подготовки исполнителем проекта ответа за подписью должностного лица департамента, проект ответа согласовывается с первым заместителем (заместителем) директора департамента, начальником отдела, соисполнителями и передается должностному лицу департамента на подпись.

60. Первый заместитель (заместитель) директора департамента, начальники отделов департамента, в рамках своих полномочий, осуществляет:

1) проверку проекта ответа на соблюдение сроков: рассмотрения обращения;

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

2) проверку ответа на наличие необходимых реквизитов: бланка государственного органа или должностного лица; даты и исходящего номера; ссылки на дату и номер контрольного обращения;

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

4) анализ содержания ответа на обращение (запрос) и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов;

на освещение всех вопросов, поставленных в обращении;
на раскрытие всех установленных обстоятельств;
на отражение всех доводов автора(ов);

5) проверку наличия ссылок на конкретные нормы права.

61. По результатам проверки ответа на обращение и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов, первый заместитель (заместитель) директора департамента, начальники отделов департамента дает оценку:

своевременности рассмотрения обращения;

всесторонности рассмотрения обращения;

объективности рассмотрения обращения;

правовой обоснованности принятых по результатам рассмотрения обращения решений.

62. В случае если проект ответа удовлетворяет критериям, определенным в пункте 60 настоящей Инструкции, первый заместитель (заместитель) директора департамента принимает решение о направлении проекта ответа должностному лицу департамента на подписание.

63. В случае если проект ответа не удовлетворяет требованиям, предусмотренным пунктом 60 настоящей Инструкции, проект ответа и представленные материалы возвращаются исполнителю на доработку с указанием срока исполнения.

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

1) устраняет выявленные нарушения;

2) проводит повторное (дополнительное) рассмотрение по существу.

При этом готовит для подписания должностным лицом департамента, давшим поручение, уведомление заявителю о продлении срока рассмотрения обращения и после его подписания осуществляет почтовую рассылку.

65. После подписания ответа сотрудник, ответственный за делопроизводство, вносит в СЭД отчет о результатах рассмотрения обращения с формированием электронного образа документа, снимает обращение с контроля, направляет ответ автору обращения и формирует дело архивного хранения.

66. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в департамент в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в департамент или директору департамента в письменной форме.

(в ред. приказов департамента от 25.10.2023 № 52, от 19.02.2025 № 5)

67. Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, если должностным лицом департамента не установлен сокращенный срок рассмотрения в соответствии с пунктом 40 настоящей Инструкции.

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

69. На поступившее в департамент обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в том числе на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в интересах неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Отдела по работе с обращениями граждан Портала государственных органов Костромской области. При этом гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта департамента, на котором размещен ответ по вопросу, поставленному в обращении.

70. По результатам рассмотрения обращений должностное лицо департамента принимает одно из следующих решений:

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

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

71. Заявитель либо его представитель - лицо, полномочия которого подтверждены доверенностью, оформленной в установленном законом порядке, а также законный представитель, по письменному заявлению имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если эти материалы непосредственно затрагивают его права и свободы, и в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, а также снимать копии с названных документов и материалов с использованием собственных технических средств.

Глава 7. Организация личного приема и работы с устными запросами

72. Личный прием граждан и представителей организаций в департаменте (далее - личный прием) проводят должностные лица департамента.

73. Личный прием осуществляется в соответствии с графиком

личного приема, который утверждается директором департамента.

Обращения и запросы от участников специальной военной операции и членов их семей, поступившие на личном приеме, рассматриваются в приоритетном порядке.

(абз. введен приказом департамента от 05.02.2024 № 2)

74. Подготовку документов и материалов к проведению личного приема должностным лицом департамента осуществляет исполнитель по поручению должностного лица департамента.

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

76. Сотрудник, ответственный за делопроизводство, осуществляет: личный прием заявителей, пришедших в департамент в установленное режимом работы департамента время;

проведение приема заявителей с их согласия с использованием системы личного приема граждан, обеспечивающей права граждан, пришедших на личный прием в любую приемную Президента Российской Федерации, любую приемную государственного органа либо органа местного самоуправления на получение ответов, в том числе в режиме видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи, от иных государственных органов и иных органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных при личных обращениях вопросов, на базе специального программного обеспечения по проведению личного приема и приема в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи;

прием письменных обращений от всех заявителей, пришедших в департамент;

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

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

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

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

занесение в карточки личного приема, составленные по форме согласно приложению № 22 к настоящей Инструкции, содержания устных обращений заявителя в день их поступления в департамент.

(в ред. приказа департамента от 25.10.2023 № 52)

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

78. Заявителю может быть отказано в личном приеме в случае если:

1) у заявителя отсутствуют документы, удостоверяющие его личность;

2) заявитель имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения или находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии (до устранения указанной причины).

79. Заявитель сообщает должностному лицу, ответственному за делопроизводство:

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

при устном обращении: почтовый адрес для ответа, а также фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии) заявителя и (или) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), наименование объединения граждан, в том числе юридического лица, представителем которого он является, суть обращения.

80. В карточку личного приема вносятся следующие данные:

фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя и (или) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), наименование объединения

граждан, в том числе юридического лица, представителем которого он является, отмечается наличие документа, удостоверяющего личность, почтовый адрес для направления ответа;

по желанию заявителя год рождения, социальное положение или организационно-правовая форма юридического лица, льготный состав или основные виды деятельности юридического лица, суть обращения.

81. При регистрации устного обращения и (или) запроса информации устанавливается повторность или неоднократность запросов информации и (или) обращений заявителя.

В случае выявления повторности или неоднократности поступления от заявителя запросов информации и (или) обращений подбираются все материалы и документы по предшествующим запросам информации и (или) обращениям данного заявителя.

82. Должностное лицо департамента, осуществляющее личный прием заявителя:

представляется;

знакомится с документом, удостоверяющим личность заявителя, в

соответствии с частью 2 статьи 13 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» путем сверки данных с карточкой личного приема;

при необходимости вносит в карточку личного приема недостающие данные;

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

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

В ходе проведения личного приема:

уточняет у заявителя информацию, обращался ли он в какой-либо орган для решения поставленного в устном обращении вопроса, и в каком порядке он обращался;

знакомится с представленными заявителем документами и материалами;

принимает с записью в карточке личного приема одно из следующих решений:

обеспечить заявителю, пришедшему в первый раз на личный прием, получение ответа по существу поставленного в устном обращении вопроса от уполномоченного лица органа, в компетенцию которого входит решение поставленного в устном обращении вопроса, с применением специального программного обеспечения по проведению личного приема и приема в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи;

осуществить запрос документов и материалов, необходимых для рассмотрения вопроса, содержащегося в устном обращении, в конкретном органе, в компетенцию которого входит решение поставленного автором в устном обращении вопроса;

организовать проверку фактов и обстоятельств, изложенных заявителем в устном обращении, запросив документы и материалы, необходимые для рассмотрения устного обращения, в других государственных органах, органах местного самоуправления или у иных должностных лиц, уведомив заявителя о продлении срока рассмотрения устного обращения, но не более чем на 30 дней, направив письменный ответ заявителю по существу поставленного(ых) в устном обращении вопроса(ов) в течение 30 дней со дня проведения личного приема заявителя;

дать с согласия заявителя устный ответ заявителю в ходе личного приема на устное обращение заявителя в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки;

в случае если в устном обращении заявителя в ходе личного приема содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию департамента, заявителю дается разъяснение, в какой государственный

орган или орган местного самоуправления и в каком порядке ему следует обратиться;

отказать заявителю в дальнейшем рассмотрении устного обращения в ходе личного приема, если заявителю ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, и он не приводит новых доводов, имеющих существенное значение для рассмотрения устного обращения.

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

Глава 8. Организация работы сетевого справочного телефонного узла департамента

84. ССТУ создан для обеспечения заявителям доступа к устной информации о деятельности департамента.

Работу ССТУ обеспечивают сотрудники департамента, в соответствии с должностными обязанностями.

85. Поступившие в департамент сообщения в устной форме по телефону ССТУ подлежат систематизации на:

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

сообщения в устной форме.

86. Запросы и сообщения в устной форме подлежат регистрации в порядке, установленном главой 3 настоящей Инструкции, через программный комплекс WebAgent, интегрированный с СЭД.

87. Сотрудник, ответственный за делопроизводство при приеме обращений по телефону ССТУ вправе:

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

2) запрашивать у заявителя:

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

его номер телефона и (или) факса;

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

3) принимать решение:

о предоставлении информации, предусмотренной пунктом 88 настоящей Инструкции;

отказывать в предоставлении информации в случаях, предусмотренных пунктом 89 настоящей Инструкции;

о рассмотрении сообщения заявителя в устной форме в порядке,

предусмотренном пунктами 90, 91 настоящей Инструкции.

88. По запросу в устной форме заявителя предоставляется информация:

- 1) о почтовых адресах и режиме работы департамента;
- 2) о порядке проведения личного приема заявителей в департаменте;
- 3) об утвержденной дате и времени личного приема заявителей конкретным должностным или уполномоченным лицом в департаменте;
- 4) о порядке и сроках рассмотрения обращений и запросов заявителей;
- 5) о фамилии, имени и отчестве должностного лица, к полномочиям которого отнесены организация личного приема заявителей и обеспечение рассмотрения обращений в департамент;
- 6) о регистрационном номере поступившего обращения или запроса заявителя и о том, в какой соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или какому должностному лицу оно перенаправлено на рассмотрение;
- 7) о порядке обжалования действий (бездействия) должностных и уполномоченных лиц;
- 8) о почтовых адресах и справочных телефонах отделов департамента, обеспечивающих рассмотрение обращений и запросов заявителей;
- 9) иная информация, не требующая осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению или анализу.

89. Информация не предоставляется в случае, если:

- 1) содержание запроса в устной форме не позволяет установить суть запрашиваемой информации;
- 2) при запросе в устной форме:
 - не сообщается фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;
 - не сообщается номер телефона и (или) факса, по которому можно связаться с заявителем;
 - не сообщается наименование государственного органа либо фамилия или должность лица, которое, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его запроса в устной форме;
 - высказываются нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- 3) запрашиваемая информация:
 - относится к информации ограниченного доступа;
 - ранее представлялась заявителю;
 - не относится к деятельности департамента;
 - требует правовой оценки актов, принятых губернатором Костромской области и администрацией Костромской области, анализа деятельности администрации Костромской области, исполнительных органов государственной власти Костромской области и органов местного

самоуправления муниципальных образований Костромской области или проведения иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав заявителя;

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

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

требует осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению или анализу.

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

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

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

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

91. В случае отсутствия возможности перевода в реальном режиме времени запросов заявителей в устной форме и сообщений заявителей в устной форме в ССТУ исполнительных органов Костромской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Костромской области, в компетенцию которых входит решение поставленных заявителями вопросов, то принимается решение о направлении запроса документов и материалов, необходимых для рассмотрения указанных запросов в устной форме и электронных сообщений в устной форме, в соответствующем исполнительном органе Костромской области, органе местного самоуправления муниципального образования Костромской области.

(в ред. приказа департамента от 25.10.2023 № 52)

Глава 10. Организация контроля

92. Общий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений и запросов, поступивших в департамент, полнотой ответов заявителям осуществляет должностное лицо департамента.

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

Текущий контроль осуществляется с использованием базы данных СЭД.

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

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

95. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся обращения и запросы временно замещающему его специалисту. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все находящиеся у него на рассмотрении обращения и запросы непосредственному руководителю.

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

Г лава 11. Организация архивного хранения дел

97. Формирование дел по обращениям и запросам на бумажных носителях в департаменте осуществляется сотрудником, ответственным за делопроизводство.

98. Формирование дел по обращениям и запросам осуществляется в соответствии с перечнем документов, составляющих самостоятельную группу по отдельному обращению (запросу), определенным приложением № 23 к настоящей Инструкции.

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

100. Контроль за правильностью оформления дел по обращениям и запросам в департаменте осуществляет первый заместитель директора департамента.

Приложение № 1
к инструкции по работе с обращениями и запросами
российских и иностранных граждан, лиц без
гражданства, объединений граждан, в том числе
юридических лиц, в департаменте государственного
регулирования цен и тарифов Костромской области

ФОРМА

РАСПИСКА
о приеме текста в письменной форме

Дана _____
_____ (Ф.И.О. гражданина, представителя организации указывается полностью)
в том, что «_____» _____ 20 __ года его (ее) текст в письменной форме
принят к рассмотрению в департаменте государственного регулирования цен и
тарифов Костромской области на ___ листах в ___ экз., с приложением:
письменных документов на ___ л. в ___ экз.,
фотоматериалов на ___ л. в _____ экз.,
носителей информации _____ шт.
Телефон для справок: _____

(должность специалиста)_____
(подпись)_____
(И.О.Ф)

Приложение № 2

к инструкции по работе с обращениями и запросами
российских и иностранных граждан, лиц без
гражданства, объединений граждан, в том числе
юридических лиц, в департаменте государственного
регулирования цен и тарифов Костромской области

ТИПЫ
видов вопросов

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

П1. Рекомендация автора обращения по совершенствованию:

П1.1. законов, код;

П1.2. иных нормативных правовых актов;

П1.3. деятельности государственных органов, код;

П1.4. деятельности органов местного самоуправления;

П2. Рекомендация автора обращения по развитию общественных отношений;

П3. Рекомендация автора обращения по улучшению:

П3.1. социально-экономической сферы деятельности государства;

П3.2. иных сфер деятельности государства;

П3.3. социально-экономической сферы деятельности общества;

П3.4. иных сфер деятельности общества.

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

З1. Просьба автора обращения:

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

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

З1.3. о содействии в реализации конституционных прав других лиц;

З1.4. о содействии в реализации конституционных свобод других лиц;

З2. Сообщение автора обращения:

З2.1. о нарушении законов;

З2.2. о нарушении иных нормативных правовых актов;

З2.3. о недостатках в работе государственных органов;

32.4. о недостатках в работе органов местного самоуправления;

32.5. о недостатках в работе должностных лиц;

33. Критика автором обращения:

33.1. деятельности государственных органов;

33.2. деятельности органов местного самоуправления;

33.3. деятельности должностных лиц.

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

Ж1. Просьба автора обращения о восстановлении или защите нарушенных:

Ж1.1. его прав;

Ж1.2. его свобод;

Ж1.3. его законных интересов;

Ж1.4. прав других лиц;

Ж1.5. свобод других лиц;

Ж1.6. законных интересов других лиц;

Ж2. Жалоба на действия (бездействие) должностных и уполномоченных лиц, в результате которых, по мнению автора обращения:

нарушены его права и свободы;

созданы препятствия осуществлению его прав и свобод;

на него незаконно возложена какая-либо обязанность;

он незаконно привлечен к какой-либо ответственности.

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

НО1. «оценка деятельности»;

НО2. «поздравление»;

НО3. «приглашение»;

НО4. «соболезнование»;

НО5. «текст, не имеющий смысла»;

НО6. «материалы на ознакомление»;

НО7. «просьба, не основанная на законе»

Приложение № 3
к инструкции по работе с обращениями и запросами
российских и иностранных граждан, лиц без
гражданства, объединений граждан, в том числе
юридических лиц, в департаменте государственного
регулирования цен и тарифов Костромской области

ОБРАЗЕЦ

Ответ на обращение противоправного характера



**ДЕПАРТАМЕНТ
ГОСУДАРСТВЕННОГО
РЕГУЛИРОВАНИЯ ЦЕН И ТАРИФОВ
КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

Свердлова ул., 82а, г. Кострома, 156005
Тел.: (4942) 31-52-13, факс: (4942) 37-34-01
E-mail: tarif@kostroma.gov.ru
Сайт: tarif.kostroma.gov.ru

Фамилия И.О. заявителя

Почтовый адрес
(электронная почта)

от « ____ » _____ 20 __ г. № ____

на № __ от « ____ » _____ 20 __ г.

Ответ на обращение

Уважаемый(ая) И.О. заявителя!

Ваше обращение в письменной форме (*в форме электронного документа*) в адрес департамента государственного регулирования цен и тарифов Костромской области (далее - департамент[^] по вопросу (*наименование вопроса*)), поступившее в департамент, зарегистрированное дд.мм.гггг за № 0000, рассмотрено.

В соответствии с частью 3 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» обращения, содержащие некорректные высказывания, оскорбительные выражения и угрозы при рассмотрении в органах государственной власти и органах местного самоуправления оставляются без ответа по существу поставленных вопросов.

Обращаем Ваше внимание на недопустимость злоупотребления правом на обращение.

Директор департамента

И.О. Фамилия

Фамилия И.О. исполнителя
(4942) номер телефона исполнителя

Приложение № 4
к инструкции по работе с обращениями и запросами
российских и иностранных граждан, лиц без
гражданства, объединений граждан, в том числе
юридических лиц, в департаменте государственного
регулирования цен и тарифов Костромской области

ОБРАЗЕЦ

**Обжалование судебного решения по уголовному делу, не вступившего в
законную силу**



**ДЕПАРТАМЕНТ
ГОСУДАРСТВЕННОГО
РЕГУЛИРОВАНИЯ ЦЕН И ТАРИФОВ
КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

Фамилия И.О. заявителя
Почтовый адрес
(электронная почта)

Свердлова ул., 82а, г. Кострома, 156005
Тел.: (4942) 31-52-13, факс: (4942) 37-34-01
E-mail: tarif@kostroma.gov.ru
Сайт: tarif.kostroma.gov.ru

от « ____ » _____ 20__ г. № ____

на № __ от «__» _____ 20__ г.

Ответ на обращение

Уважаемый(ая) И.О. заявителя!

Ваше обращение в письменной форме (*в форме электронного документа*) в адрес департамента государственного регулирования цен и тарифов Костромской области (далее - департамент), в котором Вы фактически обжалуете судебное решение, поступившее в департамент, зарегистрировано *од.мм.гггг* за № *0000*.

Как следует из текста данного обращения, изложенные Вами вопросы являлись предметом судебного разбирательства. При этом, указывая на нарушения законодательства, Вы фактически выражаете несогласие с конкретным судебным решением.

Информируем, что в соответствии со статьей 10 Конституции Российской Федерации государственная власть в Российской Федерации осуществляется на основе разделения на законодательную, исполнительную и судебную. Органы законодательной, исполнительной и судебной власти самостоятельны.

Суды осуществляют судебную власть самостоятельно, независимо от чьей бы то ни было воли, подчиняясь только закону. Всякое вмешательство в

деятельность судьи по осуществлению правосудия преследуется по закону (статья 120 Конституции Российской Федерации, статьи 1 и 5 Федерального конституционного закона от 31 декабря 1996 года № 1-ФКЗ «О судебной системе Российской Федерации», статьи 9 и 10 Закона Российской Федерации от 26 июня 1992 года № 3132-1 «О статусе судей в Российской Федерации», статья 5 Федерального закона от 14 марта 2002 года № 30-ФЗ «Об органах судейского сообщества в Российской Федерации»).

Действующим законодательством не предусмотрена подчинённость и подконтрольность судов иным государственным органам и иным лицам, замещающим государственные должности Российской Федерации.

Вмешательство государственных органов, органов местного самоуправления, иных органов, организаций, должностных лиц или граждан в деятельность судей по осуществлению правосудия запрещается и влечет за собой установленную законом ответственность (статья 8.1 Уголовно-процессуального кодекса Российской Федерации).

Судебные решения, не вступившие в законную силу, могут быть обжалованы сторонами в апелляционном порядке в соответствии с требованиями главы 45.1 Уголовно-процессуального кодекса Российской Федерации.

Согласно статье 389.1 Уголовно-процессуального кодекса Российской Федерации право апелляционного обжалования судебного решения принадлежит осужденному, оправданному, их защитникам и законным представителям, государственному обвинителю и (или) вышестоящему прокурору, потерпевшему, частному обвинителю, их законным представителям и представителям, а также иным лицам в той части, в которой обжалуемое судебное решение затрагивает их права и законные интересы. Гражданский истец, гражданский ответчик или их законные представители и представители вправе обжаловать судебное решение в части, касающейся гражданского иска.

В соответствии со статьей 389.9 Уголовно-процессуального кодекса Российской Федерации суд апелляционной инстанции проверяет по апелляционным жалобам, представлениям законность, обоснованность и справедливость приговора, законность и обоснованность иного решения суда первой инстанции.

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

Директор департамента

И.О. Фамилия

Фамилия И.О. исполнителя
(4942) номер телефона исполнителя

Приложение № 5
к инструкции по работе с обращениями и запросами
российских и иностранных граждан, лиц без
гражданства, объединений граждан, в том числе
юридических лиц, в департаменте государственного
регулирования цен и тарифов Костромской области

ОБРАЗЕЦ

**Обжалование судебного решения, вступившего в законную силу по
уголовному делу**



**ДЕПАРТАМЕНТ
ГОСУДАРСТВЕННОГО
РЕГУЛИРОВАНИЯ ЦЕН И ТАРИФОВ
КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

Фамилия И.О. заявителя

Почтовый адрес
(электронная почта)

Свердлова ул., 82а, г. Кострома, 156005
Тел.: (4942) 31-52-13, факс: (4942) 37-34-01
E-mail: tarif@kostroma.gov.ru
Сайт: tarif.kostroma.gov.ru

от « ____ » _____ 20__ г. № ____

на № __ от « ____ » _____ 20__ г.

Ответ на обращение

Уважаемый(ая) И.О. заявителя!

Ваше обращение в письменной форме (*в форме электронного документа*) в адрес департамента государственного регулирования цен и тарифов Костромской области (далее - департамент), в котором Вы фактически обжалуете судебное решение, поступившее в департамент, зарегистрировано *дд.мм.гггг* за № *0000*.

Как следует из текста данного обращения, изложенные Вами вопросы являлись предметом судебного разбирательства. При этом, указывая на нарушения законодательства, Вы фактически выражаете несогласие с конкретным судебным решением.

Информируем, что в соответствии со статьей 10 Конституции Российской Федерации государственная власть в Российской Федерации осуществляется на основе разделения на законодательную, исполнительную и судебную. Органы законодательной, исполнительной и судебной власти самостоятельны.

Суды осуществляют судебную власть самостоятельно, независимо от чьей

бы то ни было воли, подчиняясь только закону. Всякое вмешательство в деятельность судьи по осуществлению правосудия преследуется по закону (статья 120 Конституции Российской Федерации, статьи 1 и 5 Федерального конституционного закона от 31 декабря 1996 года № 1-ФКЗ «О судебной системе Российской Федерации», статьи 9 и 10 Закона Российской Федерации от 26 июня 1992 года № 3132-1 «О статусе судей в Российской Федерации», статья 5 Федерального закона от 14 марта 2002 года № 30-ФЗ «Об органах судейского сообщества в Российской Федерации»).

Действующим законодательством не предусмотрена подчинённость и подконтрольность судов иным государственным органам и иным лицам, замещающим государственные должности Российской Федерации.

Вмешательство государственных органов, органов местного самоуправления, иных органов, организаций, должностных лиц или граждан в деятельность судей по осуществлению правосудия запрещается и влечет за собой установленную законом ответственность (статья 8.1 Уголовно-процессуального кодекса Российской Федерации).

В соответствии со статьей 401.2 Уголовно-процессуального кодекса Российской Федерации вступившее в законную силу судебное решение может быть обжаловано в порядке, установленном главой 47.1 Уголовно-процессуального кодекса Российской Федерации, в суд кассационной инстанции осужденным, оправданным, их защитниками и законными представителями, потерпевшим, частным обвинителем, их законными представителями и представителями, а также иными лицами в той части, в которой обжалуемое судебное решение затрагивает их права и законные интересы. Гражданский истец, гражданский ответчик или их законные представители и представители вправе обжаловать судебное решение в части, касающейся гражданского иска.

Вступившие в законную силу судебные решения (приговор, определение или постановление суда) также могут быть пересмотрены в порядке надзора Президиумом Верховного Суда Российской Федерации по жалобам и представлениям лиц, указанных в частях первой и второй статьи 401.2 Уголовно-процессуального кодекса Российской Федерации, а именно осужденным, оправданным, их защитниками и законными представителями, потерпевшими, частным обвинителем, их законными представителями и представителями, а также иными лицами в той части, в которой обжалуемое судебное решение затрагивает их права и законные интересы. Гражданский истец, гражданский ответчик или их законные представители и представители вправе обжаловать судебное решение в части, касающейся гражданского иска.

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

Директор департамента

И.О. Фамилия

Фамилия И.О. исполнителя
(4942) номер телефона исполнителя

Приложение № 6
к инструкции по работе с обращениями и запросами
российских и иностранных граждан, лиц без
гражданства, объединений граждан, в том числе
юридических лиц, в департаменте государственного
регулирования цен и тарифов Костромской области

ОБРАЗЕЦ

**Обжалование судебного решения, вступившего в законную силу по
уголовному делу, в связи с новыми или вновь открывшимися
обстоятельствами**



**ДЕПАРТАМЕНТ
ГОСУДАРСТВЕННОГО
РЕГУЛИРОВАНИЯ ЦЕН И ТАРИФОВ
КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

Фамилия И.О. заявителя

Почтовый адрес
(электронная почта)

Свердлова ул., 82а, г. Кострома, 156005
Тел.: (4942) 31-52-13, факс: (4942) 37-34-01
E-mail: tarif@kostroma.gov.ru
Сайт: tarif.kostroma.gov.ru

от « ____ » _____ 20__ г. № ____

Ответ на обращение

Уважаемый (ая) И.О. заявителя!

Ваше обращение в письменной форме (*в форме электронного документа*) в адрес департамента государственного регулирования цен и тарифов Костромской области (далее - департамент), в котором Вы фактически обжалуете судебное решение, поступившее в департамент, зарегистрировано *дд.мм.гггг* за № *0000*.

Как следует из текста данного обращения, изложенные Вами вопросы являлись предметом судебного разбирательства. При этом, указывая на нарушения законодательства, Вы фактически выражаете несогласие с конкретным судебным решением.

Информируем, что в соответствии со статьей 10 Конституции Российской Федерации государственная власть в Российской Федерации осуществляется на основе разделения на законодательную, исполнительную и судебную. Органы законодательной, исполнительной и судебной власти самостоятельны.

Суды осуществляют судебную власть самостоятельно, независимо от чьей бы то ни было воли, подчиняясь только закону. Всякое вмешательство в

деятельность судьи по осуществлению правосудия преследуется по закону (статья 120 Конституции Российской Федерации, статьи 1 и 5 Федерального конституционного закона от 31 декабря 1996 года № 1-ФКЗ «О судебной системе Российской Федерации», статьи 9 и 10 Закона Российской Федерации от 26 июня 1992 года № 3132-1 «О статусе судей в Российской Федерации», статья 5 Федерального закона от 14 марта 2002 года № 30-ФЗ «Об органах судейского сообщества в Российской Федерации»).

Действующим законодательством не предусмотрена подчинённость и подконтрольность судов иным государственным органам и иным лицам, замещающим государственные должности Российской Федерации.

Вмешательство государственных органов, органов местного самоуправления, иных органов, организаций, должностных лиц или граждан в деятельность судей по осуществлению правосудия запрещается и влечет за собой установленную законом ответственность (статья 8.1 Уголовно-процессуального кодекса Российской Федерации).

Вместе с тем информируем, что вступившие в законную силу приговор, определение и постановление суда могут быть отменены, и производство по уголовному делу возобновлено ввиду новых или вновь открывшихся обстоятельств.

Основаниями возобновления производства по уголовному делу в порядке, установленном главой 49 Уголовно-процессуального кодекса Российской Федерации, являются вновь открывшиеся обстоятельства, указанные в части 3 статьи 413 Уголовно-процессуального кодекса Российской Федерации, и обстоятельства, которые существовали на момент вступления приговора или иного судебного решения в законную силу, но не были известны суду, а также новые обстоятельства, указанные в части четвертой статьи 413 Уголовно-процессуального кодекса Российской Федерации обстоятельства, не известные суду на момент вынесения судебного решения, исключаяющие преступность и наказуемость деяния или подтверждающие наступление в период рассмотрения уголовного дела судом или после вынесения судебного решения новых общественно опасных последствий инкриминируемого обвиняемому деяния, являющихся основанием для предъявления ему обвинения в совершении более тяжкого преступления.

Согласно статье 415 Уголовно-процессуального кодекса Российской Федерации право возбуждения производства ввиду новых или вновь открывшихся обстоятельств принадлежит прокурору, за исключением случаев, предусмотренных частью пятой данной статьи, согласно которой пересмотр приговора, определения или постановления суда по обстоятельствам, указанным в пунктах 1 и 2 части 4 статьи 413 Уголовно-процессуального кодекса Российской Федерации, осуществляется Президиумом Верховного Суда Российской Федерации по представлению Председателя Верховного Суда Российской Федерации. Порядок разрешения судом вопроса о возобновлении производства по уголовному делу регламентирован статьей 417 Уголовно-процессуального кодекса Российской Федерации.

Статьей 414 Уголовно-процессуального кодекса Российской Федерации

установлено, что пересмотр обвинительного приговора ввиду новых или вновь открывшихся обстоятельств в пользу осужденного никакими сроками не ограничен.

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

Директор департамента

И.О. Фамилия

Фамилия И.О. исполнителя
(4942) номер телефона исполнителя

Приложение № 7
к инструкции по работе с обращениями и запросами
российских и иностранных граждан, лиц без
гражданства, объединений граждан, в том числе
юридических лиц, в департаменте государственного
регулирования цен и тарифов Костромской области

ОБРАЗЕЦ

**Обжалование судебного решения по гражданскому делу,
не вступившего в законную силу**



**ДЕПАРТАМЕНТ
ГОСУДАРСТВЕННОГО
РЕГУЛИРОВАНИЯ ЦЕН И ТАРИФОВ
КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

Фамилия И.О. заявителя

Почтовый адрес
(электронная почта)

Свердлова ул., 82а, г. Кострома, 156005
Тел.: (4942) 31-52-13, факс: (4942) 37-34-01
E-mail: tarif@kostroma.gov.ru
Сайт: tarif.kostroma.gov.ru

от « ____ » _____ 20__ г. № ____

на № __ от «__» _____ 20__ г.

Ответ на обращение

Уважаемый (ая) И.О. заявителя!

Ваше обращение в письменной форме (*в форме электронного документа*) в адрес департамента государственного регулирования цен и тарифов Костромской области (далее - департамент), в котором Вы фактически обжалуете судебное решение, поступившее в департамент, зарегистрировано *дд.мм.гггг* за № *0000*.

Как следует из текста данного обращения, изложенные Вами вопросы являлись предметом судебного разбирательства. При этом, указывая на нарушения законодательства, Вы фактически выражаете несогласие с конкретным судебным постановлением.

Информируем, что в соответствии со статьей 10 Конституции Российской Федерации государственная власть в Российской Федерации осуществляется на основе разделения на законодательную, исполнительную и судебную. Органы законодательной, исполнительной и судебной власти самостоятельны.

Суды осуществляют судебную власть самостоятельно, независимо от чьей бы то ни было воли, подчиняясь только закону. Всякое вмешательство в

деятельность судьи по осуществлению правосудия преследуется по закону (статья 120 Конституции Российской Федерации, статьи 1 и 5 Федерального конституционного закона от 31 декабря 1996 года № 1-ФКЗ «О судебной системе Российской Федерации», статьи 9 и 10 Закона Российской Федерации от 26 июня 1992 года № 3132-1 «О статусе судей в Российской Федерации», статья 5 Федерального закона от 14 марта 2002 года № 30-ФЗ «Об органах судейского сообщества в Российской Федерации»).

Действующим законодательством не предусмотрена подчинённость и подконтрольность судов иным государственным органам и иным лицам, замещающим государственные должности Российской Федерации.

Решения суда первой инстанции, не вступившие в законную силу, могут быть обжалованы в апелляционном порядке в соответствии с правилами, предусмотренными главой 39 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации.

Согласно статье 320 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации право апелляционного обжалования решения суда принадлежит сторонам и другим лицам, участвующим в деле. Право принесения апелляционного представления принадлежит прокурору, участвующему в деле. Апелляционную жалобу вправе подать также лица, которые не были привлечены к участию в деле, и вопрос о правах и об обязанностях которых был разрешен судом.

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

Директор департамента

И.О. Фамилия

Приложение № 8
к инструкции по работе с обращениями и запросами
российских и иностранных граждан, лиц без
гражданства, объединений граждан, в том числе
юридических лиц, в департаменте государственного
регулирования цен и тарифов Костромской области

ОБРАЗЕЦ

**Обжалование судебного решения, вступившего в законную силу по
гражданскому делу**



**ДЕПАРТАМЕНТ
ГОСУДАРСТВЕННОГО
РЕГУЛИРОВАНИЯ ЦЕН И ТАРИФОВ
КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

Свердлова ул., 82а, г. Кострома, 156005
Тел.: (4942) 31-52-13, факс: (4942) 37-34-01
E-mail: tarif@kostroma.gov.ru
Сайт: tarif.kostroma.gov.ru

Фамилия И.О. заявителя

Почтовый адрес
(электронная почта)

от « ____ » _____ 20__ г. № ____

на № ____ от « ____ » _____ 20__ г.

Ответ на обращение

Уважаемый(ая) И.О. заявителя!

Ваше обращение в письменной форме (*в форме электронного документа*) в адрес департамента государственного регулирования цен и тарифов Костромской области (далее - департамент), в котором Вы фактически обжалуете судебное решение, поступившее в департамент, зарегистрировано *дд.мм.гггг* за № *0000*.

Как следует из текста данного обращения, изложенные Вами вопросы являлись предметом судебного разбирательства. При этом, указывая на нарушения законодательства, Вы фактически выражаете несогласие с конкретным судебным постановлением.

Информируем, что в соответствии со статьей 10 Конституции Российской Федерации государственная власть в Российской Федерации осуществляется на основе разделения на законодательную, исполнительную и судебную. Органы законодательной, исполнительной и судебной власти самостоятельны.

Суды осуществляют судебную власть самостоятельно, независимо от чьей бы то ни было воли, подчиняясь только закону. Всякое вмешательство в

деятельность судьи по осуществлению правосудия преследуется по закону (статья 120 Конституции Российской Федерации, статьи 1 и 5 Федерального конституционного закона от 31 декабря 1996 года № 1-ФКЗ «О судебной системе Российской Федерации», статьи 9 и 10 Закона Российской Федерации от 26 июня 1992 года № 3132-1 «О статусе судей в Российской Федерации», статья 5 Федерального закона от 14 марта 2002 года № 30-ФЗ «Об органах судейского сообщества в Российской Федерации»).

Действующим законодательством не предусмотрена подчинённость и подконтрольность судов иным государственным органам и иным лицам, замещающим государственные должности Российской Федерации.

Главой 41 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации регламентировано производство в суде кассационной инстанции.

Согласно статье 376 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации вступившие в законную силу судебные постановления, за исключением судебных постановлений Верховного Суда Российской Федерации, могут быть обжалованы в порядке, установленном главой 41 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, в суд кассационной инстанции лицами, участвующими в деле, и другими лицами, если их права и законные интересы нарушены судебными постановлениями.

Надзорное производство в соответствии с главой 41.1 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации находится исключительно в компетенции Президиума Верховного Суда Российской Федерации. Вступившие в законную силу судебные постановления, указанные в части второй статьи 391.1 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации могут быть пересмотрены в порядке надзора Президиумом Верховного Суда Российской Федерации по жалобам лиц, участвующих в деле, и других лиц, если их права, свободы и законные интересы нарушены этими судебными постановлениями.

Судебные постановления, указанные в части 2 статьи 391.1 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации могут быть обжалованы в порядке надзора в течение трех месяцев со дня их вступления в законную силу.

В соответствии со статьей 391.2 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации надзорные жалоба, представление подаются непосредственно в Верховный Суд Российской Федерации и в соответствии с правилами, установленными статьями 391.1-391.3 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации изучаются судьей Верховного Суда Российской Федерации.

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

Директор департамента

И.О. Фамилия

Фамилия И.О. исполнителя
(4942) номер телефона исполнителя

Приложение № 9
к инструкции по работе с обращениями и запросами
российских и иностранных граждан, лиц без
гражданства, объединений граждан, в том числе
юридических лиц, в департаменте государственного
регулирования цен и тарифов Костромской области

ОБРАЗЕЦ

**Обжалование судебного решения по гражданскому делу, вступившего в
законную силу с сообщением о новых или вновь открывшихся
обстоятельствах**



**ДЕПАРТАМЕНТ
ГОСУДАРСТВЕННОГО
РЕГУЛИРОВАНИЯ ЦЕН И ТАРИФОВ
КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

Фамилия И.О.
заявителя

Почтовый адрес
(электронная почта)

Свердлова ул., 82а, г. Кострома, 156005
Тел.: (4942) 31-52-13, факс: (4942) 37-34-01
E-mail: tarif@kostroma.gov.ru
Сайт: tarif.kostroma.gov.ru

от « ____ » _____ 20__ г. № ____
на № ____ от « ____ » _____ 20__ г.

Ответ на обращение

Уважаемый(ая) И.О. заявителя!

Ваше обращение в письменной форме (*в форме электронного документа*) в адрес департамента государственного регулирования цен и тарифов Костромской области, в котором Вы фактически обжалуете судебное решение, поступившее в департамент, зарегистрировано *дд.мм.гггг* за № *0000*.

Как следует из текста данного обращения, изложенные Вами вопросы являлись предметом судебного разбирательства. При этом, указывая на нарушения законодательства, Вы фактически выражаете несогласие с конкретным судебным постановлением.

Информируем, что в соответствии со статьей 10 Конституции Российской Федерации государственная власть в Российской Федерации осуществляется на основе разделения на законодательную, исполнительную и судебную. Органы

законодательной, исполнительной и судебной власти самостоятельны.

Суды осуществляют судебную власть самостоятельно, независимо от чьей бы то ни было воли, подчиняясь только закону. Всякое вмешательство в деятельность судьи по осуществлению правосудия преследуется по закону (статья 120 Конституции Российской Федерации, статьи 1 и 5 Федерального конституционного закона от 31 декабря 1996 года № 1-ФКЗ «О судебной системе Российской Федерации», статьи 9 и 10 Закона Российской Федерации от 26 июня 1992 года № 3132-1 «О статусе судей в Российской Федерации», статья 5 Федерального закона от 14 марта 2002 года № 30-ФЗ «Об органах судейского сообщества в Российской Федерации»).

Действующим законодательством не предусмотрена подчинённость и подконтрольность судов иным государственным органам и иным лицам, замещающим государственные должности Российской Федерации.

Вместе с тем информируем, что в соответствии с главой 42 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации судебные постановления, вступившие в законную силу, могут быть пересмотрены по вновь открывшимся или новым обстоятельствам судом, принявшим это постановление. Пересмотр по вновь открывшимся или новым обстоятельствам постановлений судов апелляционной, кассационной или надзорной инстанции, которыми изменено или принято новое судебное постановление, производится судом, изменившим судебное постановление или принявшим новое судебное постановление (статья 393 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации).

Заявление, представление о пересмотре судебных постановлений по вновь открывшимся или новым обстоятельствам подаются в суд, принявший эти постановления, сторонами, прокурором, другими лицами, участвующими в деле (статья 394 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации). Перечни таких обстоятельств четко определены.

Согласно части 2 статьи 392 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации основаниями для пересмотра вступивших в законную силу судебных постановлений являются: вновь открывшиеся обстоятельства, указанные в части 3 статьи 392 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации и существовавшие на момент принятия судебного постановления, существенные для дела обстоятельства, и новые обстоятельства, указанные в части 4 статьи 392 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, возникшие после принятия судебного постановления и имеющие существенное значение для правильного разрешения дела обстоятельства.

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

Директор департамента

И.О. Фамилия

Фамилия И.О. исполнителя
(4942) номер телефона исполнителя

Приложение № 10
к инструкции по работе с обращениями и запросами
российских и иностранных граждан, лиц без
гражданства, объединений граждан, в том числе
юридических лиц, в департаменте государственного
регулирования цен и тарифов Костромской области

ОБРАЗЕЦ

**Обжалование судебного решения арбитражного суда первой инстанции,
не вступившего в законную силу**



**ДЕПАРТАМЕНТ
ГОСУДАРСТВЕННОГО
РЕГУЛИРОВАНИЯ ЦЕН И ТАРИФОВ
КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

Фамилия И.О. заявителя

Почтовый адрес
(электронная почта)

Свердлова ул., 82а, г. Кострома, 156005
Тел.: (4942) 31-52-13, факс: (4942) 37-34-01
E-mail: tarif@kostroma.gov.ru
Сайт: tarif.kostroma.gov.ru

от « ____ » _____ 20__ г. № ____

на № ____ от « ____ » _____ 20__ г.

Ответ на обращение

Уважаемый(ая) И.О. заявителя!

Ваше обращение в письменной форме (*в форме электронного документа*) в адрес департамента государственного регулирования цен и тарифов Костромской области (далее - департамент), в котором Вы фактически обжалуете судебное решение, поступившее в департамент, зарегистрировано *дд.мм.гггг* за № *0000*.

Как следует из текста данного обращения, изложенные Вами вопросы являлись предметом судебного разбирательства. При этом, указывая на нарушения законодательства, Вы фактически выражаете несогласие с конкретным судебным постановлением.

Информируем, что в соответствии со статьей 10 Конституции Российской Федерации государственная власть в Российской Федерации осуществляется на основе разделения на законодательную, исполнительную и судебную. Органы законодательной, исполнительной и судебной власти самостоятельны.

Суды осуществляют судебную власть самостоятельно, независимо от чьей бы то ни было воли, подчиняясь только закону. Всякое вмешательство в

деятельность судьи по осуществлению правосудия статьи преследуется по закону (статья 120 Конституции Российской Федерации, 1 и 5 Федерального конституционного закона от 31 декабря 1996 года № 1-ФКЗ «О судебной системе Российской Федерации», статьи 9 и 10 Закона Российской Федерации от 26 июня 1992 года № 3132-1 «О статусе судей в Российской Федерации», статья 5 Федерального закона от 14 марта 2002 года № 30-ФЗ «Об органах судейского сообщества в Российской Федерации»).

Действующим законодательством не предусмотрена подчинённость и подконтрольность судов иным государственным органам и иным лицам, замещающим государственные должности Российской Федерации.

Судебные акты, не вступившие в законную силу, могут быть обжалованы сторонами в порядке апелляционного производства в соответствии с требованиями главы 34 Арбитражного процессуального кодекса Российской Федерации.

Согласно статье 257 Арбитражного процессуального кодекса Российской Федерации решение арбитражного суда первой инстанции, не вступившее в законную силу вправе обжаловать лица, участвующие в деле, а также иные лица в случаях, предусмотренных Арбитражным процессуальным кодексом Российской Федерации

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

Директор департамента

И.О. Фамилия

Фамилия И.О. исполнителя
(4942) номер телефона исполнителя

Приложение № 11
к инструкции по работе с обращениями и запросами
российских и иностранных граждан, лиц без
гражданства, объединений граждан, в том числе
юридических лиц, в департаменте государственного
регулирования цен и тарифов Костромской области

ОБРАЗЕЦ

**Обжалование судебного решения арбитражного суда, вступившего
в законную силу**



**ДЕПАРТАМЕНТ
ГОСУДАРСТВЕННОГО
РЕГУЛИРОВАНИЯ ЦЕН И ТАРИФОВ
КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

Свердлова ул., 82а, г. Кострома, 156005
Тел.: (4942) 31-52-13, факс: (4942) 37-34-01
E-mail: tarif@kostroma.gov.ru
Сайт: tarif.kostroma.gov.ru

Фамилия И.О. заявителя

Почтовый адрес
(электронная почта)

от « ____ » _____ 20__ г. № ____

на № ____ от « ____ » _____ 20__ г.

Ответ на обращение

Уважаемый(ая) И.О. заявителя!

Ваше обращение в письменной форме (*в форме электронного документа*) в адрес департамента государственного регулирования цен и тарифов Костромской области (далее - департамент), в котором Вы фактически обжалуете судебное решение, поступившее в департамент, зарегистрировано *дд.мм.гггг* за № *0000*.

Как следует из текста данного обращения, изложенные Вами вопросы являлись предметом судебного разбирательства. При этом, указывая на нарушения законодательства, Вы фактически выражаете несогласие с конкретным судебным постановлением.

Информируем, что в соответствии со статьей 10 Конституции Российской Федерации государственная власть в Российской Федерации осуществляется на основе разделения на законодательную, исполнительную и судебную. Органы законодательной, исполнительной и судебной власти самостоятельны.

Суды осуществляют судебную власть самостоятельно, независимо от чьей

бы то ни было воли, подчиняясь только закону. Всякое вмешательство в деятельность судьи по осуществлению правосудия преследуется по закону (статья 120 Конституции Российской Федерации, статьи 1 и 5 Федерального конституционного закона от 31 декабря 1996 года № 1-ФКЗ «О судебной системе Российской Федерации», статьи 9 и 10 Закона Российской Федерации от 26 июня 1992 года № 3132-1 «О статусе судей в Российской Федерации», статья 5 Федерального закона от 14 марта 2002 года № 30-ФЗ «Об органах судейского сообщества в Российской Федерации»).

Действующим законодательством не предусмотрена подчинённость и подконтрольность судов иным государственным органам и иным лицам, замещающим государственные должности Российской Федерации.

Главой 35 Арбитражного процессуального кодекса Российской Федерации регламентировано производство в суде кассационной инстанции.

Согласно статье 273 Арбитражного процессуального кодекса Российской Федерации вступившие в законную силу судебные приказы, вынесенные арбитражным судом первой инстанции, решение арбитражного суда первой инстанции, если такое решение было предметом рассмотрения в арбитражном суде апелляционной инстанции или если арбитражный суд апелляционной инстанции отказал в восстановлении пропущенного срока подачи апелляционной жалобы, и постановление арбитражного суда апелляционной инстанции могут быть обжалованы в порядке кассационного производства полностью или в части при условии, что иное не предусмотрено Арбитражным процессуальным кодексом Российской Федерации, лицами, участвующими в деле, а также иными лицами в случаях, предусмотренных Арбитражным процессуальным кодексом Российской Федерации.

Вступившие в законную силу решения Суда по интеллектуальным правам, принятые им в качестве суда первой инстанции, могут быть обжалованы в порядке кассационного производства полностью или в части лицами, участвующими в деле, а также иными лицами в случаях, предусмотренных Арбитражным процессуальным кодексом Российской Федерации.

Вступившие в законную силу судебные приказы, вынесенные арбитражным судом первой инстанции, могут быть обжалованы в порядке кассационного производства по правилам, предусмотренным главой 35 Арбитражного процессуального кодекса Российской Федерации, с учетом особенностей, установленных статьей 288.1 Арбитражного процессуального кодекса Российской Федерации.

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

Директор департамента

И.О. Фамилия

Фамилия И.О. исполнителя
(4942) номер телефона исполнителя

Приложение № 12
к инструкции по работе с обращениями и запросами
российских и иностранных граждан, лиц без
гражданства, объединений граждан, в том числе
юридических лиц, в департаменте государственного
регулирования цен и тарифов Костромской области

ОБРАЗЕЦ

**Ответ на обращение не может быть дан без разглашения сведений,
составляющих государственную или иную охраняемую федеральным
законом тайну**



**ДЕПАРТАМЕНТ
ГОСУДАРСТВЕННОГО
РЕГУЛИРОВАНИЯ ЦЕН И ТАРИФОВ
КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

Свердлова ул., 82а, г. Кострома, 156005
Тел.: (4942) 31-52-13, факс: (4942) 37-34-01
E-mail: tarif@kostroma.gov.ru
Сайт: tarif.kostroma.gov.ru

Фамилия И.О. заявителя

Почтовый адрес
(электронная почта)

от « ____ » _____ 20__ г. № ____

на № ____ от « ____ » _____ 20__ г.

Ответ на обращение

Уважаемый(ая) И.О. заявителя!

Ваше обращение в письменной форме (*в форме электронного документа*) в адрес департамента государственного регулирования цен и тарифов Костромской области (далее - департамент по вопросу (*наименование вопроса*)), поступившее в департамент, зарегистрированное *дд.мм.гггг* за № *0000*, рассмотрено.

Дать ответ по существу поставленного (ых) в Вашем обращении вопросов не представляется возможным в силу части 6 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Директор департамента

И.О. Фамилия

Фамилия И.О. исполнителя

(4942) номер телефона исполнителя

к инструкции по работе с обращениями и запросами
российских и иностранных граждан, лиц без
гражданства, объединений граждан, в том числе
юридических лиц, в департаменте государственного
регулирования цен и тарифов Костромской области

ОБРАЗЕЦ

О безосновательности очередного обращения и прекращении переписки



**ДЕПАРТАМЕНТ
ГОСУДАРСТВЕННОГО
РЕГУЛИРОВАНИЯ ЦЕН И ТАРИФОВ
КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

Свердлова ул., 82а, г. Кострома, 156005
Тел.: (4942) 31-52-13, факс: (4942) 37-34-01
E-mail: tarif@kostroma.gov.ru
Сайт: tarif.kostroma.gov.ru

Фамилия И.О. заявителя

Почтовый адрес
(электронная почта)

от « ____ » _____ 20__ г. № ____

на № ____ от « ____ » _____ 20__ г.

Ответ на обращение

Уважаемый(ая) И.О. заявителя!

Ваше обращение в письменной форме (*в форме электронного документа*) в адрес департамента государственного регулирования цен и тарифов Костромской области (далее - департамент[^] по вопросу (*наименование вопроса*), поступившее в департамент, зарегистрированное дд.мм.гггг за № 0000, рассмотрено.

(*Текст ответа на поставленный(е) в обращении вопрос(ы)*).

Дополнительно информируем, что по вопросу(ам): (*указывается содержание вопроса(ов)*) Вам дд.мм.гггг. № 000000, давался ответ (*в письменной форме, в электронной форме*) по существу в связи с ранее направленным обращением, при этом в данном обращении Вами не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Уведомляем, что в дальнейшем в случае поступления обращения, содержащего вопрос(ы), по которому(ым) Вам уже давались ответы по существу, в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» будет принято решение о безосновательности очередного обращения и

прекращении переписки с Вами по данному(ым) вопросу(ам).

Директор департамента

И.О. Фамилия

Фамилия И.О. исполнителя
(4942) номер телефона исполнителя

Приложение № 14
к инструкции по работе с обращениями и запросами
российских и иностранных граждан, лиц без
гражданства, объединений граждан, в том числе
юридических лиц, в департаменте государственного
регулирования цен и тарифов Костромской области

ОБРАЗЕЦ

О прекращении переписки

**ДЕПАРТАМЕНТ
ГОСУДАРСТВЕННОГО
РЕГУЛИРОВАНИЯ ЦЕН И ТАРИФОВ
КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

Свердлова ул., 82а, г. Кострома, 156005
Тел.: (4942) 31-52-13, факс: (4942) 37-34-01
E-mail: tarif@kostroma.gov.ru
Сайт: tarif.kostroma.gov.ru

Фамилия И.О. заявителя

Почтовый адрес
(электронная почта)

от « ____ » _____ 20__ г. № ____

на № ____ от « ____ » _____ 20__ г.

Отправлено по электронной почте

Уважаемый(ая) И.О. заявителя!

Ваше обращение в письменной форме (*в форме электронного документа*) в адрес департамента государственного регулирования цен и тарифов Костромской области (далее - департамент[^] по вопросу (*наименование вопроса*)), поступившее в департамент, зарегистрированное *дд.мм.гггг* за № *0000*, рассмотрено.

(*Текст ответа на поставленный(е) в обращении вопрос(ы)*).

Вам неоднократно давались письменные ответы по существу вопроса(ов), содержащегося(ихся) в Ваших обращениях, поступивших ранее. Каких-либо новых доводов и обстоятельств в данном обращении Вы не приводите, в связи с чем, на основании части 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», принято решение о безосновательности очередного обращения, переписка с Вами по вопросу(ам) (указывается тема(ы) вопроса(ов)) прекращается.

Директор департамента

И.О. Фамилия

Фамилия И.О. исполнителя
(4942) номер телефона исполнителя

Приложение № 15
к инструкции по работе с обращениями и запросами
российских и иностранных граждан, лиц без
гражданства, объединений граждан, в том числе
юридических лиц, в департаменте государственного
регулирования цен и тарифов Костромской области

ОБРАЗЕЦ

Переписка прекращена



**ДЕПАРТАМЕНТ
ГОСУДАРСТВЕННОГО
РЕГУЛИРОВАНИЯ ЦЕН И ТАРИФОВ
КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

Свердлова ул., 82а, г. Кострома, 156005
Тел.: (4942) 31-52-13, факс: (4942) 37-34-01
E-mail: tarif@kostroma.gov.ru
Сайт: tarif.kostroma.gov.ru

Фамилия И.О. заявителя

Почтовый адрес
(электронная почта)

от « ____ » _____ 20__ г. № ____

на № ____ от « ____ » _____ 20__ г.

Уведомление

Уважаемый(ая) И.О. заявителя!

Ваше обращение в письменной форме (в форме электронного документа) в адрес департамента государственного регулирования цен и тарифов Костромской области (далее - департамент), в котором Вы (указать суть обращения), поступило в департамент.

В соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и письмом администрации Костромской области от 00.00.0000 за №0000 переписка с Вами по данному(ым) вопросу(ам) (указать содержание вопроса(ов)) прекращена.

Директор департамента

И.О. Фамилия

Фамилия И.О. исполнителя
(4942) номер телефона исполнителя

Приложение № 16
к инструкции по работе с обращениями и запросами
российских и иностранных граждан, лиц без
гражданства, объединений граждан, в том числе
юридических лиц, в департаменте государственного
регулирования цен и тарифов Костромской области

ОБРАЗЕЦ

**Ответ на обращение, не поддающееся прочтению, но поддается
прочтению адрес**



**ДЕПАРТАМЕНТ
ГОСУДАРСТВЕННОГО
РЕГУЛИРОВАНИЯ ЦЕН И ТАРИФОВ
КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

Свердлова ул., 82а, г. Кострома, 156005
Тел.: (4942) 31-52-13, факс: (4942) 37-34-01
E-mail: tarif@kostroma.gov.ru
Сайт: tarif.kostroma.gov.ru

Фамилия И.О. заявителя

Почтовый адрес
(электронная почта)

от « ____ » _____ 20__ г. № ____

на № ____ от « ____ » _____ 20__ г.

Ответ на обращение

Уважаемый(ая) И.О. заявителя!

В соответствии с частью 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Ваше обращение, адресованное в администрацию Костромской области, оставлено без рассмотрения в связи с тем, что текст Вашего обращения не поддается прочтению.

Директор департамента

И.О. Фамилия

Фамилия И.О. исполнителя
(4942) номер телефона исполнителя

Приложение № 17
к инструкции по работе с обращениями и запросами
российских и иностранных граждан, лиц без
гражданства, объединений граждан, в том числе
юридических лиц, в департаменте государственного
регулирования цен и тарифов Костромской области

ОБРАЗЕЦ

Ответ на обращение, в котором не содержится суть обращения



**ДЕПАРТАМЕНТ
ГОСУДАРСТВЕННОГО
РЕГУЛИРОВАНИЯ ЦЕН И ТАРИФОВ
КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

Фамилия И.О. заявителя

Почтовый адрес
(электронная почта)

Свердлова ул., 82а, г. Кострома, 156005
Тел.: (4942) 31-52-13, факс: (4942) 37-34-01
E-mail: tarif@kostroma.gov.ru
Сайт: tarif.kostroma.gov.ru

от « ____ » _____ 20__ г. № ____

на № ____ от « ____ » _____ 20__ г.

Ответ на обращение

Уважаемый(ая) И.О. заявителя!

Ваше обращение в письменной форме (*в форме электронного документа*) в адрес департамента государственного регулирования цен и тарифов Костромской области (далее - департамент[^] по вопросу (*наименование вопроса*)), поступившее в департамент, зарегистрированное *дд.мм.гггг* за № *0000*, рассмотрено.

Информируем, что обращения рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Закон).

В соответствии с пунктом 1 статьи 4 Закона обращением гражданина является направленное в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба.

В соответствии с частью 1 статьи 7 Закона в тексте письменного обращения излагается суть предложения, заявления или жалобы. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин вправе приложить к письменному

обращению необходимые документы и материалы либо их копии (часть 2 статьи 7 Закона). Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Законом, к которому гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме (часть 3 статьи 7 Закона).

Учитывая, что Ваше обращение не содержит сути заявления, предложения или жалобы, в соответствии с частью 4.1 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» оно оставлено без ответа.

Директор департамента

И.О. Фамилия

Фамилия И.О. исполнителя
(4942) номер телефона исполнителя

Приложение № 18
к инструкции по работе с обращениями и запросами
российских и иностранных граждан, лиц без
гражданства, объединений граждан, в том числе
юридических лиц, в департаменте государственного
регулирования цен и тарифов Костромской области

ОБРАЗЕЦ

Ответ на обращение, поступившее в департамент



**ДЕПАРТАМЕНТ
ГОСУДАРСТВЕННОГО
РЕГУЛИРОВАНИЯ ЦЕН И ТАРИФОВ
КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

Свердлова ул., 82а, г. Кострома, 156005
Тел.: (4942) 31-52-13, факс: (4942) 37-34-01
E-mail: tarif@kostroma.gov.ru
Сайт: tarif.kostroma.gov.ru

Фамилия И.О. заявителя

Почтовый адрес
(электронная почта)

от « ____ » _____ 20__ г. № ____

на № ____ от «__» _____ 20__ г.

Ответ на обращение

Уважаемый(ая) И.О. заявителя!

Ваше обращение в письменной форме (*в форме электронного документа*),
поступившее в адрес департамента государственного регулирования цен и тарифов
Костромской области, по вопросу (*наименование вопроса*), зарегистрировано
00.00.0000. № 0000 и рассмотрено.

(*текст ответа должен соответствовать требованиям пункта 58 данной инструкции*)

Директор департамента

И.О. Фамилия

Фамилия И.О. исполнителя
(4942) номер телефона исполнителя

Приложение № 19
к инструкции по работе с обращениями и запросами
российских и иностранных граждан, лиц без
гражданства, объединений граждан, в том числе
юридических лиц, в департаменте государственного
регулирования цен и тарифов Костромской области

ОБРАЗЕЦ

Уведомление гражданину о перенаправлении его обращения



**ДЕПАРТАМЕНТ
ГОСУДАРСТВЕННОГО
РЕГУЛИРОВАНИЯ ЦЕН И ТАРИФОВ
КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

Фамилия И.О. заявителя

Почтовый адрес
(электронная почта)

Свердлова ул., 82а, г. Кострома, 156005
Тел.: (4942) 31-52-13, факс: (4942) 37-34-01
E-mail: tarif@kostroma.gov.ru
Сайт: tarif.kostroma.gov.ru

от « ____ » _____ 20__ г. № ____

на № __ от «__» _____ 20__ г.

Уведомление о перенаправлении
обращения

Уважаемый(ая) И.О. заявителя!

Ваше обращение в письменной форме (*в форме электронного документа*), поступившее в адрес департамента государственного регулирования цен и тарифов Костромской области, зарегистрировано 00.00.0000. № 0000 и в соответствии с частью 3 (частью 4 (в случае перенаправления в несколько органов государственной власти)) статьи 8 Федерального закона от 2.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направлено по компетенции (*наименование органа (-ов), в который (-ые) перенаправлено обращение*) для рассмотрения и подготовки ответа по существу поставленного (-ых) вопроса (-ов).

(гражданину дать мотивированные пояснения о причинах перенаправления его обращения должны содержать ссылку (-ки) на нормативный (-ые) правовой (-ые) акт (-ы) органа исполнительной власти Костромской области на основаниях которых данный вопрос относится к его компетенции.)

Директор департамента

И.О. Фамилия

Фамилия И.О. исполнителя
(4942) номер телефона исполнителя

Приложение № 20
к инструкции по работе с обращениями и запросами
российских и иностранных граждан, лиц без
гражданства, объединений граждан, в том числе
юридических лиц, в департаменте государственного
регулирования цен и тарифов Костромской области

ОБРАЗЕЦ

**Ответ на обращение из Администрации Президента Российской Федерации с
сопроводительным бланком отдела по работе с обращениями граждан
администрации Костромской области**



**ДЕПАРТАМЕНТ
ГОСУДАРСТВЕННОГО
РЕГУЛИРОВАНИЯ ЦЕН И ТАРИФОВ
КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

Фамилия И.О. заявителя

Почтовый адрес
(электронная почта)

Свердлова ул., 82а, г. Кострома, 156005
Тел.: (4942) 31-52-13, факс: (4942) 37-34-01
E-mail: tarif@kostroma.gov.ru
Сайт: tarif.kostroma.gov.ru

от « ____ » _____ 20__ г. № ____

Ответ на обращение

Уважаемый(ая) И.О. заявителя!

Ваше обращение в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, по вопросу (*наименование вопроса*), поступившее из администрации Костромской области, зарегистрировано *дд.мм.гггг* за № *0000* и рассмотрено в департаменте государственного регулирования цен и тарифов Костромской области.

(текст ответа должен соответствовать требованиям пункта 58 данной инструкции)

Директор департамента

И.О. Фамилия

Фамилия И.О. исполнителя
(4942) номер телефона исполнителя

Приложение № 21

к инструкции по работе с обращениями и запросами
российских и иностранных граждан, лиц без
гражданства, объединений граждан, в том числе
юридических лиц, в департаменте государственного
регулирования цен и тарифов Костромской области

ОБРАЗЕЦ

**Ответ на обращение, поступившее в электронную приемную губернатора
Костромской области с сопроводительным бланком отдела по работе с
обращениями граждан администрации Костромской области**



**ДЕПАРТАМЕНТ
ГОСУДАРСТВЕННОГО
РЕГУЛИРОВАНИЯ ЦЕН И ТАРИФОВ
КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

Свердлова ул., 82а, г. Кострома, 156005
Тел.: (4942) 31-52-13, факс: (4942) 37-34-01
E-mail: tarif@kostroma.gov.ru
Сайт: tarif.kostroma.gov.ru

Фамилия И.О. заявителя

Почтовый адрес
(электронная почта)

от « ____ » _____ 20__ г. № ____

на № __ от «__» _____ 20__ г.

Ответ на обращение

Уважаемый(ая) И.О. заявителя!

Ваше обращение в электронную приемную губернатора Костромской области, по вопросу (*наименование вопроса*), поступившее из администрации Костромской области, зарегистрировано дд.мм.гггг за № 0000 и рассмотрено в департаменте государственного регулирования цен и тарифов Костромской области.

(текст ответа должен соответствовать требованиям пункта 58 данной инструкции)

Директор департамента

И.О. Фамилия

Фамилия И.О. исполнителя
(4942) номер телефона исполнителя

Приложение № 22
к инструкции по работе с обращениями и
запросами российских и иностранных
граждан, лиц без гражданства, объединений
граждан, в том числе юридических лиц, в
департаменте государственного регулирования
цен и тарифов Костромской области

ФОРМА



ДЕПАРТАМЕНТ ГОСУДАРСТВЕННОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ
ЦЕН И ТАРИФОВ КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

дд.мм.гг.

№ ЛП-02-02/

Вид приема Личный прием граждан

Должностное (уполномоченное) лицо, осуществляющее прием обращения в устной форме _____

Сведения о заявителе

Ф.И.О. заявителя _____

Социальное положение _____

Почтовый адрес для ответа _____

Телефон для связи _____

Содержание устного обращения по единому классификатору обращений граждан

(код классификатора, раздел-тема-тематика-вопрос-подвопрос)

Краткое содержание устного обращения (аннотация)

Приложение: на л. в _____ экз.

РЕШЕНИЕ, ПРИНЯТОЕ ПО УСТНОМУ ОБРАЩЕНИЮ

Подпись должностного лица департамента

Приложение № 23

к инструкции по работе с обращениями и запросами
российских и иностранных граждан, лиц без
гражданства, объединений граждан, в том числе
юридических лиц, в департаменте государственного
регулирования цен и тарифов Костромской области

ПЕРЕЧЕНЬ

документов, составляющих самостоятельную группу
по отдельному обращению (запросу)

1. Обложка дела.
 2. Обращение (запрос) с приложением к нему документов в оригинале при наличии. При повторном или неоднократном обращении копии ответов на ранее данные обращения (запросы).
 3. Резолюции в порядке подписания в оригинале.
 4. Уведомление заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в орган или организацию по компетенции.
 5. Запросы документов и материалов в органы и организации в порядке части 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» по вопросам, обозначенным в обращении и ответы на них.
 6. Материалы проверки при ее проведении.
 7. Служебные записки:
о результатах рассмотрения обращений и принятых мерах;
об оставлении обращения (запроса) без ответа, прекращении переписки в порядке статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации»;
о продлении сроков рассмотрения обращения (запроса) с резолюцией должностного (уполномоченного) лица.
 8. Уведомление заявителя о продлении срока рассмотрения обращения (запроса).
 9. Списанные в дело должностным (уполномоченным) лицом промежуточные ответы заявителю.
 10. Ответ на обращение (запрос), списанный в дело должностным (уполномоченным) лицом.
-