



**ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ  
«ГОСУДАРСТВЕННАЯ ЭКСПЕРТИЗА КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ»  
(ГАУ «КОСТРОМАГОСЭКСПЕРТИЗА»)**

**ПРИКАЗ**

«24» апреля 2015 года

№ 10

г. КОСТРОМА

**Об утверждении инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан и объединений граждан, в том числе юридических лиц, приема граждан в государственном автономном учреждении Костромской области «Государственная экспертиза Костромской области»**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в целях совершенствования работы с обращениями граждан и объединений граждан, в том числе юридических лиц, установления единого порядка рассмотрения и учета обращений граждан и объединений граждан, в том числе юридических лиц, в государственном автономном учреждении Костромской области «Государственная экспертиза Костромской области»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан и объединений граждан, в том числе юридических лиц, приема граждан в государственном автономном учреждении Костромской области «Государственная экспертиза Костромской области» (приложение 1).

2. Утвердить форму журнала записи на личный прием (приложение 2).

3. Назначить ответственным лицом за ведение журнала записи на личный прием юрисконсульта ГАУ «Костромагосэкспертиза» Лыкова Ю.В.

3. Настоящий Приказ опубликовать на официальном сайте ГАУ «Костромагосэкспертиза» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Контроль за исполнением настоящего Приказа возложить на заместителя директора ГАУ «Костромагосэкспертиза» Куценко О.В.

Директор

п/п

Д.А. Иванов

Приложение 1  
Утверждена  
приказом директора  
ГАУ «Костромагосэкспертиза»

от «24» апреля 2015 г. № 10

**Инструкция  
о порядке рассмотрения обращений граждан и объединений  
граждан, в том числе юридических лиц, приема граждан в  
государственном автономном учреждении Костромской области  
«Государственная экспертиза Костромской области»**

I. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан и объединений граждан, в том числе юридических лиц, приема граждан в государственном автономном учреждении «Государственная экспертиза Костромской области» (далее - Инструкция) устанавливает единый порядок рассмотрения и разрешения в государственном автономном учреждении Костромской области «Государственная экспертиза Костромской области» (далее – ГАУ «Костромагосэкспертиза») обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращения), а также порядок приема граждан в ГАУ «Костромагосэкспертиза»

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

1.3. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.4. Ответственность за обеспечение объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений возлагается на заместителя директора ГАУ «Костромагосэкспертиза» Куценко О.В.

1.5. Основные термины, используемые в Инструкции.

1.5.1. В Инструкции используются следующие термины, предусмотренные статьей 4 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

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

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

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

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

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

## II. Предмет регулирования Инструкции

2.1. Положения настоящей Инструкции распространяются на обращения, полученные в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, телеграфу, факсимильной связи, информационным системам общего пользования.

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

2.3. Настоящая Инструкция не распространяется на:

2.3.1. жалобы, направленные в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении государственных услуг;

2.3.2. жалобы, поданные в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 года N 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных

лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации», на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих;

2.3.3. запросы, направленные в соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2009 года N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" о предоставлении информации о деятельности ГАУ «Костромагосэкспертиза»;

2.3.4. подлежащие рассмотрению в судебном порядке заявления, ходатайства и жалобы.

### III. Порядок приема и регистрации обращений

3.1. Письменные обращения в ГАУ «Костромагосэкспертиза» направляются посредством почтовой связи или доставляются организациями по доставке по адресу: 156026, Кострома город, Привокзальная улица, дом 16 а.

Письменные обращения принимаются в ГАУ «Костромагосэкспертиза» по следующему графику:

понедельник, вторник, среда, четверг - с 9.00 до 18.00;

пятница - с 9.00 до 16.45;

обеденный перерыв - с 13.00 до 13.45.

3.2. В письменном обращении гражданином в обязательном порядке указывается либо наименование учреждения, в которое направляется письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

3.3. Предоставление информации по вопросам регистрации письменных обращений, поступивших в ГАУ «Костромагосэкспертиза», осуществляется по следующему графику:

понедельник, вторник, среда, четверг - с 14.00 до 17.00;

пятница - с 13.45 до 16.00.

Информация о номерах телефонов ГАУ «Костромагосэкспертиза» размещается на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети Интернет: [www.expertiza44.ru](http://www.expertiza44.ru).

3.4. Обращения в форме электронных сообщений направляются путем заполнения специальной формы на сайте ГАУ «Костромагосэкспертиза» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет: [www.expertiza44.ru](http://www.expertiza44.ru) и направляются по адресу электронной почты ГАУ «Костромагосэкспертиза»: [info@expertiza44.ru](mailto:info@expertiza44.ru).

Обращения, поступившие через сайт ГАУ «Костромагосэкспертиза» или должностному лицу в форме электронного документа, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

3.5. Регистрация обращений осуществляется должностным лицом, ответственным за организацию работы по делопроизводству.

Обращения регистрируются в течение трех дней с момента их поступления в ГАУ «Костромагосэкспертиза».

3.6. На письменных обращениях проставляется регистрационный штамп, в котором указывается, регистрационный номер обращения и дата регистрации (число, месяц, год).

#### IV. Рассмотрение обращений

4.1. Обращения, поступившие в ГАУ «Костромагосэкспертиза», подлежат обязательному рассмотрению.

4.2. Обращения об обжаловании действия (бездействия) должностных лиц ГАУ «Костромагосэкспертиза», уровня заместителей директора направляются для рассмотрения директору ГАУ «Костромагосэкспертиза».

Обращения об обжаловании действия (бездействия) иных должностных лиц ГАУ «Костромагосэкспертиза» направляются для рассмотрения начальнику соответствующего отдела, в чьем подчинении находится должностное лицо.

4.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГАУ «Костромагосэкспертиза» или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Сопроводительное письмо с переадресованием обращения подписывается директором, заместителями директора ГАУ «Костромагосэкспертиза» (в соответствии с распределением обязанностей).

4.4. При направлении обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в случае необходимости у них может быть запрошена информация о результатах рассмотрения обращения.

4.5. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

4.6. Контроль за рассмотрением обращений включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;

- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям;
- снятие обращений с контроля.

4.7. Письменное обращение, поступившее в ГАУ «Костромагосэкспертиза», рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации письменного обращения.

4.8. В исключительных случаях, а также в случае направления ГАУ «Костромагосэкспертиза» в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, директор ГАУ «Костромагосэкспертиза» вправе продлить срок рассмотрения письменного обращения, но не более чем на тридцать дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

На письменное обращение, поступившее в ГАУ «Костромагосэкспертиза» или должностному лицу, ответ направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение, поступившее в ГАУ «Костромагосэкспертиза» или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

4.9. При регистрации на письме проставляется регистрационный номер и дата регистрации (число, месяц, год).

4.10 Ответственное лицо за организацию работы с обращениями, осуществляет особый контроль за исполнением обращений, поступивших в ГАУ «Костромагосэкспертиза» из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации, администрации Костромской области, губернатора Костромской области, Костромской областной Думы.

4.11. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными им обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, ответственное должностное лицо вправе подготовить предложение (в связи с безосновательностью очередного обращения) о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу с проектом уведомления заявителю и материалов, обосновывающих принятие такого решения.

4.12. Директор, заместитель директора вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.20. Порядок рассмотрения отдельных обращений:

4.20.1. Ответ на обращения не дается, если:

- в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- текст письменного обращения не поддается прочтению, 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, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.20.2. В случае, если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с компетенцией.

4.20.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.20.4. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4.21. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в ГАУ «Кострома-госэкспертиза» или соответствующему должностному лицу.

4.22. Гражданин по письменному заявлению имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в

указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Сотрудник ГАУ «Костромагосэкспертиза», ознакомивший заявителя с документами, составляет и приобщает к имеющейся по данному обращению переписке письменную информацию о том, с какими материалами заявитель ознакомлен.

## V. Личный прием граждан в ГАУ «Костромагосэкспертиза»

5.1. Личный прием граждан осуществляется директором ГАУ «Костромагосэкспертиза», заместителями директора ГАУ «Костромагосэкспертиза».

График приема граждан утверждается директором ГАУ «Костромагосэкспертиза» и размещается на официальном сайте ГАУ «Костромагосэкспертиза» и на информационном стенде по месту приема граждан в ГАУ «Костромагосэкспертиза» по адресу: Кострома город, Привокзальная улица, дом 16 а.

5.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5.3. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

5.4. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема граждан. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.5. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

5.6. Если в ходе личного приема выясняется, что в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГАУ «Костромагосэкспертиза» или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.7. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

## VI. Организация личного приема граждан уполномоченными должностными лицами ГАУ «Костромагосэкспертиза»



6.1. Личный прием граждан осуществляется на основе обращений, поступивших в письменной форме, в виде электронного запроса или устного личного обращения.

Запись на личный прием и результаты приема ведутся в журнале, по форме согласно приложению к настоящей Инструкции.

6.2. Запись граждан на личный прием к директору ГАУ «Костромагосэкспертиза» осуществляется юрисконсультom ГАУ «Костромагосэкспертиза».

6.3. Обращение граждан о личном приеме у директора ГАУ «Костромагосэкспертиза» рассматривается юрисконсультom на соответствие следующим требованиям:

- просьба гражданина о личном приеме не должна быть анонимной;
- интересующий гражданина вопрос должен относиться к компетенции ГАУ «Костромагосэкспертиза»;
- представляемые гражданином материалы не должны содержать выражений, оскорбляющих честь и достоинство других лиц.

6.4. Информация о произведенной записи на личный прием, с приложением имеющихся материалов по рассматриваемому вопросу, доводится юрисконсультom до директора ГАУ «Костромагосэкспертиза» для установления даты проведения личного приема.

6.5. Директор при ознакомлении с информацией о произведенной записи к нему на прием, представленной юрисконсультom, вправе дать поручение в письменной форме о приеме гражданина иным должностным лицом ГАУ «Костромагосэкспертиза».

6.6. Запись на личный прием к заместителям директора ГАУ «Костромагосэкспертиза», начальникам отделов ГАУ «Костромагосэкспертиза» (далее - должностное лицо) осуществляется сотрудником, ответственным за делопроизводство на основании утвержденного графика личного приема граждан с учетом содержания обращения гражданина и компетенции разрешения поставленных вопросов.

6.7. При записи на личный прием сотрудник, производящий запись на прием, вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность обращения гражданина.

6.8. Личный прием граждан ведется на основании предварительной записи. При проведении личного приема граждан должностные лица ГАУ «Костромагосэкспертиза» вправе привлекать в качестве экспертов (специалистов) других сотрудников ГАУ «Костромагосэкспертиза».

6.9. До начала личного приема граждан уполномоченный сотрудник ГАУ «Костромагосэкспертиза» предоставляет должностному лицу ГАУ «Костромагосэкспертиза» список граждан, записавшихся на личный прием, с указанием краткого содержания вопросов обращения и предложений о порядке их рассмотрения.

6.10. Должностное лицо ГАУ «Костромагосэкспертиза», осуществляющее личный прием граждан, принимает решение о порядке рассмотрения поставленных гражданином вопросов.

Если вопросы, поставленные гражданином, непосредственно относятся к компетенции ГАУ «Костромагосэкспертиза», касаются работы учреждения или должностных лиц, направлены на совершенствование работы учреждения, то вышеназванное должностное лицо принимает их к личному рассмотрению или адресует соответствующим должностным лицам ГАУ «Костромагосэкспертиза», для рассмотрения.

Приложение 2  
(форма)  
Утверждена  
приказом директора  
ГАУ «Костромагосэкспертиза»

от «24» апреля 2015 г. № 10

### Журнал записи на личный прием \*

Начат: “ \_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
Закончен “ \_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
Количество записей: \_\_\_\_\_

№ п/п	Дата приема	Ф.И.О. гражданина, паспортные данные	Адрес регистрации, контактный телефон гражданина	Краткое содержание обращения	Результаты приема
1					
2					

---

\* Журналы ведутся ответственными за организацию личного приема в соответствии с главой 6 настоящей Инструкции.