



**ДЕПАРТАМЕНТ РЕГИОНАЛЬНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ  
КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПРИКАЗ**

от 11 февраля 2026 года

г. Кострома

№ 24

**О внесении изменений в приказ департамента региональной безопасности Костромской области от 25 марта 2024 года № 64**

В целях повышения эффективности рассмотрения обращений и запросов российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в департаменте региональной безопасности Костромской области

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Внести в инструкцию по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в департаменте региональной безопасности Костромской области, утвержденную приказом департамента региональной безопасности Костромской области от 25 марта 2024 года № 64 (в редакции приказов департамента региональной безопасности Костромской области от 09.01.2025 № 271, от 10.02.2025 № 45), следующие изменения:

1) в пункте 4 слова «руководителями структурных подразделений департамента и иными государственными гражданскими служащими департамента,» исключить;

2) в пункте 5:

слова «специалист, ответственный за делопроизводство в департаменте (далее - специалист)» заменить словами «специалист, назначенный в соответствии с приказом департамента (далее – специалист приемной департамента);

дополнить вторым абзацем следующего содержания:

«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 осуществляется должностными лицами департамента, назначенными в соответствии с приказом департамента.»;

3) пункт 10 изложить в следующей редакции:

«10. Обращение и запрос в адрес департамента могут быть направлены в письменной форме с доставкой по почте или курьером,

посредством факсимильной связи, в форме электронного документа путем заполнения унифицированной формы страницы раздела для направления обращений граждан и организаций на официальном сайте департамента в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: <https://drb.kostroma.gov.ru/>, на официальный адрес электронной почты Департамента, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), иной информационной системы департамента, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан, по телеграфу, системам межведомственного электронного документооборота, фельдьегерской почтой, а также в устной форме в ходе личного приема заявителя.

Обращение и запрос могут быть доставлены в департамент Костромской области непосредственно заявителем либо его представителем.»;

4) в пункте 13:

в абзаце первом слово «специалистом» заменить словами «специалистом приемной департамента»;

абзац пятый изложить в следующей редакции:

«Тексты в письменной форме с пометкой «лично», поступившие на имя должностных лиц департамента, сотрудников структурных подразделений департамента, передаются адресатам не вскрытыми.»;

в абзаце шестом слово «Специалисту» заменить словами «специалисту приемной департамента»;

в абзаце девятом слово «специалистом» заменить словами «специалистом приемной департамента»;

5) в пункте 15 слово «специалистом» заменить словами «специалистом приемной департамента»;

6) в пункте 16:

слово «директора» исключить;

слова «, а затем передаются специалисту» заменить словами «специалистом приемной департамента»;

7) в пункте 17 слово «специалиста» заменить словом «департамента»;

8) пункт 18 признать утратившим силу;

9) пункт 19 признать утратившим силу;

10) в абзаце первом пункта 20 слова «, а также в книге учета входящей корреспонденции» заменить словами «специалистом приемной департамента»;

11) в пункте 22:

в подпункте б слова «телефон, «Личный кабинет»,» исключить;

в подпункте 12:

абзац первый дополнить словами «и года поступления обращения в двухзначном формате.»;

абзац одиннадцатый изложить в следующей редакции:

«ПФ - Обращение в письменной форме»;

12) в пункте 24 слова «Специалист проставляет учетный штамп (штрих-код) с указанием даты регистрации текста автора и

регистрационного номера документа и» заменить словами «Специалист приемной департамента»;

13) пункт 25 признать утратившим силу;

14) абзац второй пункта 29 изложить в следующей редакции:

«После подписания сопроводительные письма с обращениями и уведомления направляются адресатам специалистом приемной департамента.»;

15) в подпункте 3 пункта 31 слова «, которому поступил запрос» исключить;

16) в пункте 32 слово «специалист» заменить словами «уполномоченное на рассмотрение обращений и запросов граждан лицо»;

17) пункт 33 признать утратившим силу;

18) пункт 34 признать утратившим силу;

19) пункт 35 изложить в следующей редакции:

«35. Обращения с просьбой о личном приеме уполномоченного на проведение личного приема лица рассматривается как обычное обращение. Уполномоченным на личный прием лицом направляется автору обращения разъяснение порядка личного приема.»;

20) в абзаце втором пункта 37 слово «Специалистом» заменить словами «уполномоченным на рассмотрение обращений и запросов граждан лицом»;

21) в пункте 38 слова «должностным лицам департамента, руководителям структурных подразделений департамента» заменить словами «уполномоченным на рассмотрение обращений и запросов граждан лицам»;

22) в пункте 39:

в первом абзаце слова «Специалист готовит» заменить словами «Директор департамента, заместители директора департамента готовят в СЭД»;

абзац четвертый признать утратившим силу;

абзац пятый признать утратившим силу;

23) в пункте 41 после слов «со дня регистрации запроса» дополнить словами «в департаменте»;

24) пункт 42 слова «в администрации Костромской области» заменить словами «в департаменте»;

25) в пункте 43 после слов «со дня регистрации» дополнить словами «в департаменте»;

26) в пункте 44 после слов «со дня его регистрации» дополнить словами «в департаменте»;

27) в пункте 45 после слов «со дня его регистрации» дополнить словами «в департаменте»;

28) пункт 46 дополнить словами «в департаменте»;

29) в пункте 47 после слов «со дня регистрации запроса» дополнить словами «в департаменте»;

30) пункт 49 признать утратившим силу;

31) в пункте 51 слово «специалисту» заменить словами «специалисту приемной департамента»;

32) пункт 61 изложить в следующей редакции:

«61. После подготовки ответственным исполнителем проекта ответа за подписью директора департамента, заместителей директора департамента проект ответа согласовывается с соисполнителями, указанными в поручении, и представляется ими на подпись директору департамента, заместителям директора департамента.»;

33) дополнить пунктом 61.1 следующего содержания:

«61.1. Сопроводительные письма о представлении информационных справок, информационные справки по запросам Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций подлежат подписанию директором департамента, заместителями директора департамента.»;

34) в абзаце первом пункта 62 слово «Специалист» заменить словами «Руководитель структурного подразделения департамента, подготовившего проект ответа.»;

35) дополнить пунктом 62.1 следующего содержания:

«62.1. По результатам проверки ответа на обращение и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов руководитель структурного подразделения департамента, подготовившего проект ответа, дает оценку:

своевременности рассмотрения обращения;

всесторонности рассмотрения обращения;

объективности рассмотрения обращения;

правовой обоснованности принятых по результатам рассмотрения обращения решений.

36) дополнить пунктом 62.2 следующего содержания:

«62.2. В случае если проект ответа удовлетворяет критериям, определенным в пункте 62.1 настоящей Инструкции, руководитель структурного подразделения департамента принимает решение о направлении проекта ответа директору департамента, заместителям директора департамента на согласование и (или) подписание.»;

37) дополнить пунктом 63.1 следующего содержания:

«63.1. По результатам рассмотрения обращений директор 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.»;

38) пункт 64 изложить в следующей редакции:

«64. После подписания ответа директором департамента, заместителями директора департамента специалист приемной департамента регистрирует ответ в СЭД, снимает обращение с контроля и направляет ответ автору обращения.»;

39) в пункте 74 слова «осуществляет специалист» заменить словами «осуществляют руководители структурных подразделений департамента по вопросам, отнесенным к компетенции структурных подразделений»;

40) дополнить пунктом 74.1. следующего содержания:

«74.1. Уполномоченные на проведение личного приема лица осуществляют:

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.»;

41) в пункте 75 слово «специалист» заменить словами «специалист приемной департамента»;

42) в пункте 78 слово «специалисту» заменить словами «специалисту приемной департамента»;

43) дополнить пунктом 80.1 следующего содержания:

«80.1. Личный прием заявителей осуществляется в порядке очередности при предъявлении документа, удостоверяющего личность заявителя.

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.»;

44) пункт 81 изложить в следующей редакции:

«81. Уполномоченное на проведение личного приема лицо: представляется;

знакомится с документом, удостоверяющим личность заявителя, в соответствии с частью 2 статьи 13 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 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 уполномоченное на проведение личного приема лицо сопровождает заявителя в иной кабинет, в котором система видеопотоколирования отсутствует.

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;

отражает 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.»;

45) главу 8 признать утратившей силу;

46) в пункте 91 слово «специалист» заменить словами «специалист приемной департамента»;

47) пункт 98 дополнить словами «структурного подразделения департамента»;

48) пункт 106 дополнить словами «приемной департамента»;

49) в перечне документов, составляющих самостоятельную группу по отдельному обращению (приложение № 3):

пункт 1 признать утратившим силу;

пункт 3 признать утратившим силу.

2. Настоящий приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.

Исполняющий обязанности  
директора департамента



С.Л. Баранов