

Приложение

УТВЕРЖДЕН

приказом департамента
агропромышленного комплекса
Костромской области
от «11» декабря 2024 г. № 300

ПОРЯДОК

рассмотрения обращений и запросов, поступающих от участников специальной военной операции и членов их семей в департаменте агропромышленного комплекса Костромской области

1. Настоящий Порядок разработан в целях обеспечения всестороннего и качественного рассмотрения обращений и запросов от участников специальной военной операции и членов их семей (далее – участники СВО и члены их семей) в департаменте агропромышленного комплекса Костромской области (далее – департамент).

2. Обращения и запросы, поступающие в департамент от участников СВО и членов их семей (далее – обращения участников СВО и членов их семей), регистрируются в отделе организационной работы и информационных технологий департамента (далее - отдел) в течение одного рабочего дня со дня поступления.

3. Обращения участников СВО и членов их семей рассматриваются директором департамента, первым заместителем директора департамента, заместителями директора департамента (далее - должностные лица департамента), руководителями структурных подразделений департамента, в компетенцию которых входит решение вопросов, содержащихся в обращениях и запросах.

4. В целях обеспечения всестороннего рассмотрения и фактического решения вопросов, поставленных в обращении участников СВО и членов их семей, директором департамента определяется лицо, ответственное за рассмотрение обращений участников СВО и членов их семей (далее – ответственное лицо), в департаменте.

5. Обращения и запросы, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию департамента, направляются в течение одного рабочего дня со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов с запросом результатов рассмотрения обращения и с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. Если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких исполнительных органов Костромской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Костромской области или

должностных лиц, копия обращения в течение одного рабочего дня со дня регистрации направляется в соответствующие исполнительные органы Костромской области, органы местного самоуправления муниципальных образований Костромской области или соответствующим должностным лицам.

6. Обращения участников СВО и членов их семей рассматриваются в соответствии с их компетенцией в течение 15 дней со дня регистрации. В исключительных случаях должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения или запроса не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока гражданина, направившего обращение или запрос.

7. В случае переадресации обращения в исполнительные органы Костромской области и органы местного самоуправления муниципальных образований Костромской области в уведомлении заявителя указывается контактная информация о лице, ответственном за рассмотрение обращений участников СВО и членов их семей.

8. Должностные лица департамента, исходя из неотложности решения вопроса, поставленного в обращении участников СВО и членов их семей, вправе дать поручения о рассмотрении обращений с указанием «весьма срочно», «срочно», «оперативно», которые предусматривают соответственно 1-дневный, 5-дневный, 10-дневный сроки рассмотрения с даты их регистрации.

9. Ответственное лицо:

1) сопровождает рассмотрение обращений в части сроков и полноты рассмотрения обращений, фактического принятия мер по вопросам, содержащимся в обращении участников СВО и членов их семей;

2) контролирует содержательную часть ответов с точки зрения всестороннего рассмотрения и фактического решения вопросов, поставленных в обращении;

3) обеспечивает получение обратной связи от заявителя посредством телефонного звонка с фиксацией фактического исполнения вопросов, изложенных в обращении;

4) контролирует направление на имя заместителя губернатора Костромской области, курирующего работу с обращениями граждан, информации о решении вопросов, указанных в обращении, по существу.

10. Сотрудники департамента, получившие поручение о рассмотрении обращений участников СВО и членов их семей:

1) вносят предложение должностным лицам о мерах, необходимых для решения вопросов, содержащихся в обращении участников СВО и членов их семей;

2) готовят проект ответа гражданину, направившему обращение или запрос, и согласовывают содержательную часть с ответственным лицом;

3) несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений, при необходимости вносят предложение о продлении срока рассмотрения обращений;

4) по результатам рассмотрения обращений участников СВО и членов их семей направляют информацию на имя заместителя губернатора Костромской области, курирующего работу с обращениями граждан, о решении вопросов, указанных в обращении, по существу.

11. Отдел:

1) обеспечивает отправку ответов на обращения участников СВО и членов и семей не позднее 1 рабочего дня с момента его подписания;

2) осуществляет текущий контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений участников СВО и членов их семей;

3) представляет директору департамента отчет о рассмотрении обращений участников СВО и членов их семей в департаменте.