



**Департамент образования и науки  
Костромской области**

**П Р И К А З**

**04.03.2024**

**г. Кострома**

**№ 389**

**О внесении изменений в приказ департамента образования и науки  
Костромской области от 25.01.2023 № 109**

В соответствии с распоряжением губернатора Костромской области от 22 февраля 2024 года № 49-ра «О внесении изменений в распоряжение администрации Костромской области от 21.05.2018 № 90-ра», в целях совершенствования работы с обращениями и запросами граждан и организаций в департаменте образования и науки Костромской области:

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Внести в инструкцию по работе с обращениями граждан и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в департаменте образования и науки Костромской области (приложение), утвержденную приказом департамента образования и науки Костромской области от 25 января 2023 года № 109 «Об утверждении инструкции по работе с обращениями граждан и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в департаменте образования и науки Костромской области» (в редакции приказа департамента образования и науки Костромской области от 01.02.2024 № 216), следующие изменения:

1) в пункте 2 после слов «текста в письменной форме,» дополнить словами «форме электронного документа на Портале государственных органов Костромской области, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал),»;

2) абзац первый пункта 11 изложить в следующей редакции:

«11. Обращение, запрос и «не обращение» в адрес Департамента могут быть направлены в письменной форме по почте, посредством факсимильной связи, через унифицированную форму страницы раздела для направления обращений граждан и организаций в форме электронного документа на Портале государственных органов Костромской области, в том числе с использованием Единого портала, по

телеграфу, системам межведомственного электронного документооборота, фельдьегерской почтой, а также в устной форме в ходе личного приема заявителя.»;

3) пункт 18 изложить в следующей редакции:

«18. Тексты в форме электронного документа, содержащие обращения, запросы и «не обращения», поступившие должностным лицам Департамента и в структурные подразделения Департамента, помощник директора, делопроизводители направляют на указанный автором текста адрес электронной почты информацию об адресах страниц раздела для направления обращений граждан и организаций в форме электронного документа на Портале государственных органов Костромской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на Едином портале с предложением направить документы в электронной форме посредством указанных информационных ресурсов.»;

4) дополнить подпунктом 22.1. следующего содержания:

«22.1. Получение и обработка обращений, поступивших через Единый портал, а также направление ответов на такие обращения осуществляется в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 27.12.2023 № 2334 «Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения».

5) пункт 71 изложить в следующей редакции:

«71. Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, если директором Департамента, руководителем структурного подразделения Департамента не установлен сокращенный срок рассмотрения в соответствии с пунктом 40 настоящей Инструкции.»

Директор департамента



Л.В. Будкина