



**АГЕНТСТВО ЗАПИСИ АКТОВ ГРАЖДАНСКОГО СОСТОЯНИЯ  
УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**П Р И К А З**

24 июля 2019 г.

№ 7

г. Ульяновск

Об утверждении Инструкции по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Агентстве записи актов гражданского состояния Ульяновской области

**С изменениями и дополнениями от:**

31 июля 2020 г., 10 марта 2022 г.

В соответствии с **Федеральным законом** от 15.11.1997 N 143-ФЗ "Об актах гражданского состояния", **Федеральным законом** от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", **Федеральным законом** от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных", **Федеральным законом** от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления", **Положением** об Агентстве записи актов гражданского состояния Ульяновской области, утверждённым **постановлением** Правительства Ульяновской области от 19.01.2017 N 1/21-П, приказываю:

1. Утвердить прилагаемую **Инструкцию** по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Агентстве записи актов гражданского состояния Ульяновской области.

2. Признать утратившими силу:

**приказ** Управления записи актов гражданского состояния Ульяновской области от 21.07.2015 N 8 "О внесении изменений в Приказ начальника Управления записи актов гражданского состояния Ульяновской области от 25.12.2014 N 54";

**приказ** Управления записи актов гражданского состояния Ульяновской области от 25.12.2014 N 54 "Об утверждении Инструкции по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Управлении записи актов гражданского состояния Ульяновской области".

Руководитель Агентства

Ж.Г.Назарова

**Инструкция  
по работе с обращениями и запросами граждан и организации в Агентстве записи  
актов гражданского состояния Ульяновской области**

**С изменениями и дополнениями от:**

31 июля 2020 г., 10 марта 2022 г.

**1. Общие положения**

1.1. Инструкция по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Агентстве записи актов гражданского состояния Ульяновской области (далее - Агентство, Инструкция) разработана в соответствии с **Конституцией** Российской Федерации, федеральными законами от **02.05.2006 N 53-ФЗ** "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", от **27.07.2006 N 152-ФЗ** "О персональных данных", от **09.02.2009 N 8-ФЗ** "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления", и определяет единый порядок организации работы в Агентстве с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее соответственно - обращение, заявитель), а также запросами о деятельности Агентства (в том числе руководителя Агентства) (далее - запросы) граждан (физических лиц), организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов и органов местного самоуправления, осуществляющих поиск информации о деятельности Агентства (руководителя агентства) (далее - пользователи информацией), а также судов судебной системы Российской Федерации.

1.2. Основные термины, используемые в Инструкции:

1) **обращение** - направленные в Агентство или должностному лицу Агентства в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение заявителя в Агентство;

2) **обращение в письменной форме** - обращение заявителя, в котором документированная информация представлена любым типом письма;

3) **обращение в устной форме** - обращение заявителя, оформленное по результатам проведения личных приёмов, выездных личных приёмов, а также обращение в устной форме, поступившее посредством телефонной связи;

4) **обращение в форме электронного документа** - обращение заявителя, в котором документированная информация представлена в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человека с использованием электронных вычислительных машин;

5) **обращение, не поддающееся прочтению** - обращение заявителя в письменной форме с неразличимым либо трудночитаемым текстом, а также обращение с пропусками текста, не позволяющими определить вопросы, содержащиеся в обращении;

6) **коллективное обращение** - совместное обращение двух и более заявителей по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи, резолюции с публичных мероприятий, подписанные их

организаторами и отвечающие требованиям, установленным **Федеральным законом** от 19.06.2004 N 54-ФЗ "О собраниях, митингах, демонстрациях, шествиях и пикетированиях";

7) **неоднократное обращение** - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу два или более раза;

8) **служебный документ** - официальный документ, используемый в текущей деятельности государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц;

9) **рассмотрение обращения** - действия Агентства, должностного лица Агентства, результатом которых является объективное, всестороннее и своевременное принятие решения по существу поставленных в обращении вопросов;

10) **принятие мер** - выполнение действий в соответствии с принятым по результатам рассмотрения обращения решением "поддержано" - полное фактическое удовлетворение поставленных в обращении вопросов, то есть фактически реализованные предложения, фактически удовлетворённые заявления или жалобы;

а) **результат рассмотрения обращения** - принятие в отношении обращения Агентством или должностным лицом Агентства, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, одного из следующих решений: "поддержано", "разъяснено", "не поддержано";

б) **"поддержано"** - решение по результатам рассмотрения обращения Агентством или должностным лицом Агентства, в соответствии с которым предложение заявителя признано целесообразным, а заявление или жалоба заявителя - обоснованными и подлежащими удовлетворению;

в) **"разъяснено"** - решение по результатам рассмотрения обращения Агентством или должностным лицом Агентства, в соответствии с которым заявитель проинформирован о порядке реализации или удовлетворения предложения, заявления или жалобы;

г) **"не поддержано"** - решение по результатам рассмотрения обращения Агентством или должностным лицом Агентства, в соответствии с которым предложение признано нецелесообразным, а заявление или жалоба - необоснованными и не подлежащими удовлетворению;

11) **письменный ответ на обращение** - служебный документ, направленный заявителю в письменной форме по указанному в обращении почтовому адресу или по адресу электронной почты:

а) о результатах рассмотрения обращения и принятых в случае необходимости мерах, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, с информацией по существу поставленных в обращении вопросов и правовым обоснованием;

б) о возвращении жалобы заявителю в письменной форме или в форме электронного документа с разъяснением права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд в случае, если невозможно направление жалобы в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в соответствии с запретом о направлении жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется;

в) о возвращении заявителю обращения в письменной форме или в форме электронного документа, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

г) о недопустимости злоупотребления правом, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, без ответа по существу поставленных в

нём вопросов;

д) о невозможности прочтения текста обращения в письменной форме и оставлении его без ответа по существу поставленных в обращении вопросов и не направления на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, если фамилия и почтовый адрес заявителя поддаются прочтению;

е) о прекращении переписки по данному вопросу, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно (два раза и более) давались ответы в письменной форме или в форме электронного документа по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства - при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись Агентство или одному и тому же должностному лицу Агентства;

ж) о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

з) о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с отсутствием в тексте письменного обращения сути предложения, заявления или жалобы;

12) **устный ответ на обращение** - ответ на обращение в устной форме, предоставленный заявителю в ходе личного приёма или по телефону Агентства либо с использованием иных средств связи:

а) ответ в устной форме с согласия заявителя в случае, если изложенные заявителем в обращении в устной форме факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, с занесением соответствующей записи в карточку личного приёма;

б) отказ в дальнейшем рассмотрении обращения в устной форме, если заявителю ранее был дан ответ в письменной форме или в форме электронного документа по существу поставленных в обращении вопросов;

13) **объективность** - достоверность полученной официальным, открытым способом, в результате непосредственного знакомства с фактами информации, оценка фактов, документов в части их подлинности и соответствия установленным требованиям, с исключением одностороннего мнения;

а) **всесторонность** - разрешение по существу всех вопросов, поставленных в обращении, принятие во внимание доводов всех участников, исследование и оценка информации на объективность, достоверность и достаточность;

б) **правовая обоснованность** - доказанность сделанных выводов и принятого решения с точки зрения действующего законодательства: наличие ссылок на конкретные нормы права, правомерность применения тех или иных правовых актов к конкретной ситуации заявителя;

14) **направление обращения по компетенции** - направление Агентством, должностным лицом Агентства обращения с сопроводительным документом в государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

15) **сопроводительный документ** - служебный документ, направляемый в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с приложением обращения для его рассмотрения либо направляемый в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации, с приложением запроса;

16) **типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан** - утверждённый заместителем Руководителя Администрации Президента Российской Федерации от 28.06.2013 N А1-3695 перечень вопросов или подвопросов, объединённых в соответствующие вопросы, которые ставятся в обращении либо запросе, с отнесением их к соответствующей теме, тематике и разделу на основании аннотаций обращений с присвоением соответствующих четырёхзначных цифровых кодов подвопросам, вопросам, темам, тематикам и разделам;

17) **уведомление** - служебный документ, направляемый Агентством, должностным лицом Агентства заявителю:

а) о направлении (переадресации) обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

б) о продлении на конкретное количество дней, но не более чем на 30 дней, срока рассмотрения обращения в связи с направлением в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия) запроса документов и материалов, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения обращения;

в) о направлении (переадресации) запроса в государственный орган или орган местного самоуправления, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации;

г) об отсрочке ответа на запрос с указанием её причины и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 дней сверх установленного **Федеральным законом** от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" (далее - ФЗ N 8) срока ответа на запрос;

Информация об изменениях:

*Подпункт "д" изменен с 5 августа 2020 г. - **Приказ** Агентства записи актов гражданского состояния Ульяновской области от 31 июля 2020 г. N 8*

д) о принятии обращения, запроса к рассмотрению с указанием регистрационного номера, даты регистрации в Агентстве обращения, запроса, а также с указанием должностного лица Агентства, которому поручено рассмотрение обращения, запроса;

18) **исполнитель** - должностное лицо Агентства, уполномоченное на рассмотрение обращения;

19) **аннотация** - краткое содержание вопросов, поставленных заявителем в обращении;

20) **анонимное обращение** - обращение заявителя:

а) в письменной форме, не содержащее фамилию или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

б) в форме электронного документа, не содержащее фамилию, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;

в) в устной форме без предъявления документа, удостоверяющего личность заявителя (паспорта или иного документа);

21) **запрос** - обращение пользователя информацией в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа, в Агентство либо к должностному лицу Агентства о предоставлении информации о деятельности Агентства;

22) **пользователь информацией** - гражданин (физическое лицо), организация (юридическое лицо), общественное объединение, осуществляющие поиск информации о деятельности Агентства. Пользователями информацией являются также

государственные органы, органы местного самоуправления, осуществляющие поиск указанной информации в соответствии с ФЗ N 8;

23) **запрос документов и материалов** - служебный документ, направляемый в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов;

24) **рассмотрение запроса** - действия должностного лица Агентства, направленные на предоставление ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации;

25) **ответ на запрос** - служебный документ, направляемый должностным лицом Агентства пользователю информацией, в котором:

а) содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация;

б) указаны название, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация, если запрашиваемая информация опубликована в средствах массовой информации либо размещена в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет");

в) содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации в случаях, если:

содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию о деятельности Агентства;

запрашиваемая информация не относится к деятельности Агентства;

запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;

в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых Агентством о проведении анализа деятельности Агентства или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией;

26) **результат рассмотрения запроса** - направление Агентством, должностным лицом Агентства пользователю информацией ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации;

27) **официальный сайт** - официальный сайт Агентства в сети "Интернет" ([www.zags.ulgov.ru](http://www.zags.ulgov.ru)), содержащий информацию о деятельности Агентства, электронный адрес которого включает доменное имя, право на которое принадлежит Агентству;

28) **обращение, находящееся в режиме ожидания** - обращение, принятое к рассмотрению Агентством или должностным лицом Агентства, по которому в государственном органе, органе местного самоуправления и/или у должностных лиц запрошены документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения;

29) **должностное лицо Агентства** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Агентстве;

1.3. Работа с обращениями и запросами, поступившими в Агентство, является прямой служебной обязанностью должностных лиц Агентства, которые несут установленную законодательством ответственность за своевременность и полноту рассмотрения обращений и запросов.

1.4. Учёт и регистрация обращений и запросов, поступивших в Агентство,

осуществляется с использованием Web интерфейс Company Media Агентства (модуль "Обращения граждан") (далее - Web-интерфейс).

## 2. Порядок рассмотрения обращений граждан и особенности выполнения процедур в электронной форме

2.1. Организация рассмотрения обращений в Агентстве включает в себя следующие процедуры:

- **приём и регистрация** обращения, направление его на рассмотрение;
- **рассмотрение** обращения (подготовка ответа заявителю и информации по результатам рассмотрения обращения);
- **постановка** на контроль, сокращение и продление сроков рассмотрения обращения, снятие с контроля по результатам рассмотрения, направление в архив Агентства;
- **организация** личного приёма, телефонных "прямых линий";
- **анализ** количества и характера обращений, результатов рассмотрения обращений и качества, принятых мер по обращениям.

2.2. Приём и регистрация обращения, направление его на рассмотрение.

2.2.1. Письменное обращение может быть доставлено в Агентство непосредственно заявителем, его представителем, фельдъегерской связью, по почте, факсу или по электронной почте.

Информация об изменениях:

*Подпункт 2.2.2 изменен с 12 марта 2022 г. - Приказ Агентства записи актов гражданского состояния Ульяновской области от 10 марта 2022 г. N 3*

2.2.2. Все поступающие в Агентство письменные обращения, в том числе телеграммы и документы, связанные с их рассмотрением, сортируются отделом организации предоставления государственных услуг (далее - служба делопроизводства), где осуществляются их первичная обработка и регистрация в Web-интерфейс в сроки, установленные в **подпункте 2.2.10** настоящего пункта.

2.2.3. По просьбе заявителя на копиях или вторых экземплярах принятых письменных обращений специалистом службы делопроизводства делается отметка о приеме обращения и сообщается телефон для справок.

2.2.4. На участке учёта и первичной обработки почты в службе делопроизводства:

проверяется правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки;

возвращаются на почту не вскрытыми поступившие ошибочно (не по адресу) письменные обращения;

проводится сверка реестров письменных обращений, доставленных фельдъегерской связью;

вскрывается конверт, проверяется наличие в нём текста письменного обращения и документов. Документы, поступившие с обращением (копии **паспорта, военного билета, трудовой книжки** и другие), являются приложением к обращению. Факт отсутствия самого текста обращения указывается в кратком содержании обращения (аннотации);

составляется акт, в случае присутствия в конвертах денежных знаков и ценных бумаг (облигаций, акций и т.д.), подарков или отсутствия документов, указанных в тексте письменного обращения.

2.2.5. Письмо, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, странный запах, цвет, заклеенное липкой лентой, в конверте которого прощупываются вложения, нехарактерные для почтовых отправок (порошок и прочее), рассматривается как почтовое отправление, вызывающее подозрение на

содержание веществ или предметов, опасных для жизни и здоровья людей, в соответствии с **приказом** Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 31.07.2014 N 234 "Об утверждении Правил оказания услуг почтовой связи".

2.2.6. Электронные обращения, поступившие на официальный сайт Агентства ([www.zags.ulgov.ru](http://www.zags.ulgov.ru)) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в раздел "Приёмная" или по электронной почте [zags@ulgov.ru](mailto:zags@ulgov.ru), регистрируются специалистом службы делопроизводства.

2.2.7. Обращения с отметками "Лично" или "Конфиденциально" не вскрываются, штамп с регистрационным индексом проставляется на конверте и передаётся адресату.

2.2.8. После первичной обработки все поступившие обращения и информация по результатам их рассмотрения подлежат регистрации и обработке в Web-интерфейс.

2.2.9. Письменные обращения и обращения в форме электронных документов подлежат регистрации в Web-интерфейс в течение 3 дней со дня их поступления в Агентство.

2.2.10. Устные обращения, оформленные по результатам проведения личных приёмов, выездных личных приёмов, телефонных "прямых линий" и других форм устных общений с населением, подлежат регистрации в Web-интерфейс в течение 3 дней со дня проведения указанных мероприятий.

2.2.11. На участке регистрации обращений службой делопроизводства осуществляются следующие процедуры:

проставляются регистрационные штампы;

при формировании электронной регистрационной карточки вносятся личные данные заявителя;

по прочтении текста письменного обращения (в том числе обращения в электронной форме) составляется (при необходимости) аннотация содержания обращения;

проводится проверка на повторность обращения;

коллективные обращения отмечаются индексом "Колл";

обращения без указания фамилии, имени, отчества и обратного адреса отмечаются индексом "Б/п" ("Без подписи");

в случае запроса государственными органами Российской Федерации и должностными лицами, указанными в **подпункте 2.3.24 пункта 2.3** раздела 2 настоящей Инструкции, результатов рассмотрения обращения ставится отметка "Особый контроль";

обращению присваивается соответствующий номер с указанием даты его поступления.

Специалисты службы делопроизводства формируют в Web-интерфейс электронную регистрационную карточку обращения. После регистрации обращения передаются в структурные подразделения Агентства, в непосредственной компетенции которых находится разрешение поставленных в обращениях вопросов.

2.2.12. Обращения, поступившие по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в общем порядке, установленном Инструкцией.

2.2.13. При постановке обращения на контроль специалисты службы делопроизводства готовят проект резолюции.

2.2.14. По результатам ознакомления с представленными на доклад текстом обращения и прилагаемыми к нему документами руководитель Агентства или его заместитель (далее - уполномоченные лица) утверждают или отклоняют предложенный проект резолюции. Резолюция включает в себя фамилию и инициалы должностного лица Агентства, которому поручено рассмотрение обращения (далее - исполнитель), содержание поручения, срок исполнения, подпись и дату.

2.2.15. После возвращения от уполномоченного лица все обращения сканируются специалистом службы делопроизводства, сканированные образы документов размещаются в Web-интерфейс.

2.2.16. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких исполнителей, копия обращения направляется им посредством Web-интерфейс, курьером или почтовой связью (в случае отсутствия у них Web-интерфейс) не позднее, чем в 7-дневный срок со дня регистрации в Агентстве.

2.2.17. Сопроводительное письмо о перенаправлении ошибочно направленного в Агентство обращения подписывается уполномоченным лицом и в течение 3 дней с момента поступления в Агентство направляется вместе с обращением в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.3. Рассмотрение обращения (подготовка ответа заявителю и информации по результатам рассмотрения обращения).

2.3.1. Обращение может рассматриваться исполнителем непосредственно в Агентстве либо с выездом по адресу, указанному в обращении.

2.3.2. Обращение рассматривается в течение 36 дней со дня его регистрации в Агентстве. Информация о результатах исполнения поручения по рассмотрению обращения предоставляется исполнителем в службу делопроизводства для доклада уполномоченному лицу не позднее, чем за 3 дня до истечения установленного срока, если иное не предусмотрено законодательством или резолюцией уполномоченного лица.

Если последний день срока исполнения обращения приходится на нерабочий день, оно подлежит исполнению не позднее рабочего дня, предшествующего нерабочему дню.

2.3.3. В исключительных случаях, указанных в **пункте 2.4.5** Инструкции, срок исполнения рассмотрения обращения может быть продлён уполномоченным лицом. Срок продления составляет не более 30 дней от установленного законодательством срока рассмотрения обращения.

2.3.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не даётся и оно не направляется на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу по компетенции, о чём в течение 7 дней со дня регистрации обращения службой делопроизводства сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.3.5. Письменные обращения по вопросам, не относящимся к компетенции Агентства, направляются службой делопроизводства в течение 7 дней со дня их регистрации в Агентстве в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением заявителей о переадресации обращений, за исключением случая, предусмотренного **подпунктом 2.3.4 пункта 2.3** раздела 2 Инструкции.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, предусмотренного **подпунктом 2.3.4 пункта 2.3** раздела 2 Инструкции.

2.3.6. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со

дня его регистрации в Агентстве возвращается службой делопроизводства заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования судебного решения.

2.3.7. В тексте поручения по рассмотрению обращения уполномоченного лица может присутствовать информация об установлении сокращенных сроков предоставления промежуточной информации по результатам рассмотрения обращения, в том числе "Срочно" ("Незамедлительно") или "Оперативно", предусматривающих соответственно 3-дневный и 10- дневный сроки исполнения со дня подписания поручения; поручения по рассмотрению обращения "Зайдите" и "Прошу переговорить" - в течение 1 календарного дня с даты подписания поручения уполномоченным лицом.

Уполномоченное лицо может устанавливать иные сокращённые сроки предоставления промежуточной информации по результатам рассмотрения обращения в целях поэтапного решения вопросов, поставленных заявителем.

2.3.8. В соответствии с законодательством сопроводительное письмо к обращению, направляемому Агентством для рассмотрения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, подписывается уполномоченным лицом. Одновременно заявителю направляется уведомление о переадресации его обращения.

2.3.9. При направлении обращения для рассмотрения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, сроки предоставления информации по результатам рассмотрения обращения (с резолюциями "Под свой контроль", "Прошу рассмотреть в соответствии с Вашей компетенцией" и другие) не устанавливаются. По истечении 60 дней им может быть направлен запрос о принятых мерах по результатам рассмотрения обращения в порядке обеспечения гарантий защиты прав заявителя.

2.3.10. Если в соответствии с запретом, предусмотренным **пунктом 6 статьи 8** Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", невозможно направление обращения (жалобы) на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, обращение (жалоба) возвращается специалистом службы делопроизводства заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

В электронной карточке в Web-интерфейс специалистом службы делопроизводства делается отметка о возврате обращения (жалобы) заявителю.

2.3.11. Решение об оставлении без ответа по существу обращения принимается уполномоченным лицом на основании **Федерального закона** от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" в случаях:

прекращения рассмотрения обращения по личному заявлению заявителя;

злоупотребления заявителем правом (если в обращении содержатся нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи);

невозможности прочтения текста;

прекращения переписки с заявителем в связи с очередным (зарегистрированным в Агентстве более двух раз) обращением от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении им не приводятся новые доводы и обстоятельства (при условии, что указанное обращение и предыдущие обращения этого же заявителя направлялись в Агентство или одному и тому же должностному лицу) (далее - неоднократные обращения);

невозможности подготовки ответа на обращение без разглашения **сведений**, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.3.12. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершённом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению службой делопроизводства в государственной орган в соответствии с его компетенцией.

2.3.13. При рассмотрении обращения исполнитель:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное (в соответствии с законодательством) рассмотрение обращения, в том числе с участием заявителя в случае необходимости;

в установленном порядке запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

осуществляет в случае необходимости выезд к заявителю или на место, указанное в обращении;

принимает в соответствии с законодательством меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей, или разъясняет их законное право;

обеспечивает подготовку письменного ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в **подпункте 2.3.11 пункта 2.3** раздела 2 Инструкции;

уведомляет заявителя о направлении его обращения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (переадресации), с обоснованием соответствующих причин, а также о продлении срока рассмотрения обращения (при его продлении);

докладывает уполномоченному лицу в соответствии с резолюцией (в виде устного доклада или обобщённой письменной информации) о результатах исполнения поручения по рассмотрению обращения за 3 дня до истечения установленного законодательством или поручением уполномоченного лица срока рассмотрения обращения (со дня регистрации в Агентстве).

2.3.14. В связи с неоднократным направлением ответа по существу поставленного вопроса одному и тому же заявителю и отсутствием новых доводов или обстоятельств исполнитель может внести мотивированное предложение уполномоченному лицу о прекращении переписки с заявителем при условии, что указанное обращение и предыдущие обращения этого заявителя направлялись в Агентство или одному и тому же должностному лицу (исполнителю).

2.3.15. Исполнитель по направленному в установленном порядке запросу государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, рассматривающих обращение, обязан в течение 15 дней со дня поступления запроса в Агентство предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок их предоставления.

2.3.16. Исполнители (соисполнители) по согласованию могут подготовить общий ответ, ответственность за который будет нести исполнитель, указанный в поручении по рассмотрению обращения первым (основной исполнитель). В этом случае соисполнители не позднее чем за 5 дней до истечения установленного в

резюлюции срока рассмотрения обращения обязаны представить основному исполнителю все необходимые документы для подготовки окончательного (обобщённого) ответа заявителю и доклада уполномоченному лицу о результатах рассмотрения обращения.

На каждого исполнителя возлагается равная ответственность за подготовку ответа в той части обращения, решение которой входит в его полномочия.

2.3.17. Ответ заявителю и информация по результатам рассмотрения обращения подписывается уполномоченным лицом.

2.3.18. Переадресация обращения другому исполнителю осуществляется через службу делопроизводства и допускается только по согласованию с уполномоченным лицом при условии подтверждения её обоснованности.

Максимальный срок возврата в службу делопроизводства ошибочно направленного обращения - 1 рабочий день.

2.3.19. Ответ заявителю на обращение направляется службой делопроизводства в виде уведомления в следующих случаях:

при принятии уполномоченным лицом решения о безосновательности рассмотрения очередного обращения и прекращении переписки в соответствии с **подпунктом 2.3.14 пункта 2.3** раздела 2 настоящей Инструкции;

при отсутствии возможности подготовки ответа по существу без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

при переадресации обращения на рассмотрение по компетенции в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу;

при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц или членов их семей;

если текст письменного обращения не поддаётся прочтению, о чём в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.3.20. По итогам рассмотрения обращения исполнителем готовится обобщённая информация уполномоченному лицу согласно поручению по рассмотрению обращения.

Подготовленная исполнителем информация по результатам рассмотрения обращения и ответ заявителю должны соответствовать следующим требованиям:

информация, на основании которой готовится ответ заявителю, должна содержать юридически обоснованный и мотивированный ответ на каждый поставленный в обращении вопрос со ссылками на законы и иные нормативные правовые акты;

ответ заявителю должен быть кратким, последовательным в изложении и содержать исчерпывающую информацию по всем поставленным в обращении вопросам;

при подтверждении изложенных в обращении фактов в ответе заявителю следует указывать, кем, когда и какие меры приняты или будут предприняты для разрешения заявленных в обращении проблем с указанием конкретных сроков;

если изложенная в обращении просьба не может быть решена положительно, следует указать конкретные причины её неудовлетворения или непринятия мер в установленные законодательством сроки;

в заключительной части информации по результатам рассмотрения обращения следует сообщить о времени, сроках и порядке информирования заявителя, мотивировать целесообразность снятия обращения с контроля или продления срока рассмотрения с указанием окончательной даты исполнения.

Объём письменной информации по результатам рассмотрения обращения, подготовленной для доклада уполномоченному лицу, не должен превышать двух

страниц печатного текста.

2.3.21. При ответе заявителю не допускается указание на взаимоисключающую по содержанию информацию.

Запрещается направлять заявителям ответы с исправлениями (в том числе в реквизитах документов).

2.3.22. К информации по результатам рассмотрения обращения прикладываются:

регистрационная карточка письменного, устного или электронного обращения или её копия;

копия ответа заявителю;

материалы, подтверждающие положительное решение заявленных в обращении вопросов или невозможность принятия положительного решения.

2.3.23. Информацию по итогам выполнения поручений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Руководителя Администрации Президента Российской Федерации, заместителей Председателя Правительства Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека Российской Федерации и иных государственных органов Российской Федерации или должностных лиц указанных органов о результатах рассмотрения обращений подписывает только руководитель Агентства или лицо, исполняющее его обязанности.

2.3.24. Ответ заявителю на его обращение в государственные органы Российской Федерации или к должностным лицам, указанным в **подпункте 2.3.23 пункта 2.3** настоящей Инструкции, печатается на бланке установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству.

2.3.25. Служба делопроизводства самостоятельно осуществляет подготовку ответов на следующие обращения:

передаваемые через представителя, чьи полномочия не удостоверены в установленном законодательством порядке;

содержащие вопросы обжалования судебных решений, вступивших в законную силу;

переадресованные по компетенции;

содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения;

не подлежащие прочтению;

неоднократные обращения.

2.3.26. Ответ на коллективное обращение направляется на имя одного из подписавших его лиц, чей почтовый адрес указан в обращении, с просьбой довести ответ до сведения других авторов обращения. Если в коллективном обращении указано конкретное лицо или адрес, на который следует направить ответ, он направляется на указанный адрес или конкретному лицу.

2.3.27. Если просьба заявителя в ходе рассмотрения обращения удовлетворена, к информации по результатам его рассмотрения вместо письменного ответа (по согласованию с заявителем) могут прилагаться расписка заявителя, подтверждающая выполнение его просьбы в полном объёме, и его отказ от получения письменного ответа.

2.3.28. Отметка об исполнении поручения по рассмотрению обращения в электронной карточке резолюции, прикрепление сканированного образа ответа заявителю осуществляется службой делопроизводства.

Информация по результатам рассмотрения обращения, краткий отчёт об исполнении с тезисной информацией о результатах рассмотрения и все документы по рассмотрению обращения (в том числе подлинник или копия письменного обращения)

направляется исполнителем в службу делопроизводства.

Подлинник письменного обращения в государственные органы Российской Федерации и к должностным лицам, указанным в **подпункте 2.3.23 пункта 2.3** раздела 2 Инструкции, служба делопроизводства возвращает только при наличии на нём отметки "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

Информация по результатам рассмотрения обращения и ответ заявителю, не соответствующие требованиям настоящей Инструкции, возвращаются исполнителю для доработки, при этом отметка об исполнении обращения "выполнено" не ставится до завершения подготовки надлежащего ответа.

2.3.29. Отметка "В дело" о списании документов в архив Агентства по результатам рассмотрения обращения проставляется уполномоченным лицом только при условии исполнения всех поручений по рассмотрению обращения.

2.3.30. Особенности работы с отдельными категориями обращений. Обращения в адрес государственных органов Российской Федерации или должностных лиц, указанных в **подпункте 2.3.23 пункта 2.3** раздела 2 настоящей Инструкции, подлежат постановке уполномоченным лицом на особый контроль и рассматриваются исполнителем в течение 20 дней со дня их регистрации в Агентстве.

2.3.31. Приём, обработка и регистрация обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, производятся службой делопроизводства в соответствии с требованиями настоящей Инструкции.

2.4. Постановка на контроль, сокращение и продление сроков рассмотрения обращений, снятие обращений с контроля и направление в архив Агентства.

2.4.1. Контролю подлежат обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов заявителя, а также обращения по вопросам, имеющим большую общественную значимость, касающихся жизни, здоровья и безопасности населения.

2.4.2. Информация, не отвечающая требованиям Инструкции, предоставленная для доклада уполномоченному лицу по результатам рассмотрения обращения, возвращается исполнителю службой делопроизводства для доработки.

2.4.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений возлагается на должностное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан и организаций в Агентстве, а в структурных подразделениях Агентства - на их руководителей.

2.4.4. Организация порядка рассмотрения обращений, поступивших в Агентство, возлагается на заместителя руководителя Агентства.

2.4.5. При поступлении обоснованной и мотивированной просьбы исполнителя (при направлении запросов в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, необходимости организации и проведения схода граждан, определения дополнительных источников финансирования, проведения мероприятий, требующих времени или информации для принятия решения по заявленным в обращении вопросам) срок рассмотрения обращения может быть продлён не более чем на 30 дней. После принятия такого решения уполномоченным лицом устанавливается новый срок контроля и корректируется дата исполнения Web-интерфейс. Одновременно исполнителем направляется заявителю уведомление о продлении срока рассмотрения обращения с обоснованием причин.

2.4.6. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется заявителю после утверждения уполномоченным лицом пролонгации срока и не позднее, чем за 3 дня до его истечения. Если за рассмотрением обращения установлен особый контроль, исполнитель обязан не позднее, чем за 10 дней до истечения окончательного срока согласовать через службу делопроизводства продление срока рассмотрения обращения.

2.4.7. Снятие с контроля поступивших в Агентство обращений осуществляется службой делопроизводства:

при представлении исполнителем ответа по существу поставленных в обращении вопросов;

при предоставлении должностным лицом Агентства информации по итогам личного приёма;

при переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.4.8. Материалы по результатам рассмотрения обращений хранятся в течение года в текущем архиве службы делопроизводства в отдельных папках, сформированных по территориальному или иному признаку, которые по истечении одного года передаются в архив Агентства.

2.5. Организация проведения личного приёма и телефонных "прямых линий".

2.5.1. Личный приём осуществляется при непосредственном обращении заявителя в приёмную Агентства по следующему графику: вторник, среда - пятница - с 09.00 до 17.00, перерыв на обед - с 13.00 до 14.00, а также на основании письменного или электронного обращения с просьбой о личном приёме.

Личный приём граждан в Агентстве осуществляется без предварительной записи в порядке простой очереди, с расчётом времени ожидания в очереди не более 15 минут.

2.5.2. Личный приём проводится уполномоченными лицами, либо по их поручению иными должностными лицами Агентства.

2.5.3. Организация проведения личного приёма включает в себя личный приём должностным лицом Агентства:

собеседование с заявителем, консультации по поставленным вопросам, регистрация обращения;

рассмотрение обращения в ходе личного приёма при отсутствии необходимости дополнительного изучения вопроса или уточнения сведений по заявленной в обращении проблеме;

направление обращения на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, для получения дополнительных фактов или их подтверждения;

контроль сроков исполнения поручения по рассмотрению обращения, оформленного по итогам проведения личного приёма;

подготовка исполнителем письменного ответа заявителю или представление устного ответа на обращение в ходе личного приёма;

анализ количества и характера поступивших обращений, а также качества их рассмотрения.

2.5.4. Приглашение заявителя на личный приём осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронных систем связи не позднее, чем за 2 дня до назначенной в резолюции даты исполнения.

При отказе заявителя от личного приёма или неявки без предупреждения на личный приём письменный ответ по результатам рассмотрения обращения готовится на основании имеющейся информации по существу поставленных вопросов с уведомлением заявителя о возможной неполноте информации, обусловленной его неявкой на личный приём, где также перечисляются факты и обстоятельства, требующие пояснений заявителя для всестороннего и объективного рассмотрения его обращения.

2.5.5. Участники и инвалиды Великой Отечественной войны, почётные граждане Ульяновской области, инвалиды I группы, беременные женщины и матери с

малолетними детьми приглашаются на личный приём вне очереди.

2.5.6. В ходе личного приёма заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, на основании которого осуществляется оформление карточки личного приёма (**приложение N 1** к Инструкции) должностным лицом Агентства, осуществляющим приём. При отсутствии документа, удостоверяющего личность заявителя, должностным лицом, ведущим личный приём, разъясняется заявителю его право обратиться в Агентство в письменной форме или в форме электронного документа.

2.5.7. При подтверждении неоднократности обращения делается запрос в архив Агентства обо всех поступивших ранее обращениях этого заявителя. Подготовленные документы (все предыдущие обращения заявителя и информация по результатам их рассмотрения) представляются уполномоченному лицу, осуществляющему личный приём.

2.5.8. При отсутствии нарушений порядка рассмотрения обращений и принятии необходимых мер по результатам рассмотрения обращений исполнителем даётся устное разъяснение заявителю о представленном ему ранее ответе по существу обращения или принятых в соответствии с законодательством мерах по решению поставленных в обращении вопросов (по просьбе заявителя может быть дан письменный ответ), а также делается запись в журнале повторных обращений о дате и целях посещения заявителя.

2.5.9. При выявлении нарушений прав заявителя или порядка рассмотрения ранее направленного обращения, открытия новых обстоятельств обращение регистрируется повторно в Web-интерфейс и направляется на рассмотрение в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

2.5.10. В ходе личного приёма заявителю отказывается в дальнейшем рассмотрении обращения, если ранее ему был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.5.11. После заполнения карточки личного приёма заявитель ставит свою подпись, подтверждающую соответствие содержания карточки личного приёма изложению существа поставленных в обращении вопросов и выражающую согласие на обработку его персональных данных в Web-интерфейс.

2.5.12. При получении исчерпывающего ответа по всем поставленным в обращении вопросам в ходе личного приёма и наличии согласия заявителя на устный ответ в карточке личного приёма делается запись: "Ответ на обращение получен в ходе личного приёма. От письменного ответа отказываюсь", которая подтверждается подписью заявителя.

2.5.13. В ходе личного приёма заявитель вправе оставить письменное обращение, которое прилагается к карточке личного приёма. Письменное обращение подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Инструкцией.

2.5.14. Организацию и подготовку личного приёма уполномоченными лицами осуществляет служба делопроизводства.

Ответственность за подготовку и организацию личного приёма руководителем структурного подразделения Агентства возлагается на специалистов, ответственных за организацию делопроизводства в структурном подразделении Агентства (далее - лица, ответственные за обращения).

2.5.15. Служба делопроизводства обеспечивает координацию деятельности лиц, ответственных за работу с обращениями, контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений, а также соблюдения порядка организации личного приёма и рассмотрения обращений. Лица, ответственные за обращения, обеспечивают подготовку материалов к рассмотрению вопросов в ходе личного приёма, присутствие заявителей и должностных лиц Агентства, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.5.16. Руководитель Агентства утверждает график выездных личных приёмов должностных лиц Агентства (далее - график выездных приёмов), являющихся кураторами органов ЗАГС администраций муниципальных образований Ульяновской области (далее - кураторы).

2.5.17. Служба делопроизводства осуществляет:

подготовку, утверждение и доведение графика выездных приёмов до кураторов и администраций муниципальных образований Ульяновской области, а также направление графика выездных приёмов для размещения на официальном сайте Агентства ([www.zags.ulgov.ru](http://www.zags.ulgov.ru)) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

регистрацию обращений, поступивших с выездных личных приёмов кураторов, направление поручений по рассмотрению обращений исполнителям и контроль исполнения поручений по рассмотрению этих обращений.

Кураторы предоставляют карточки личных приёмов в службу делопроизводства не позднее следующего рабочего дня после завершения выездного личного приёма.

2.5.18. На устные обращения, поступившие в ходе проведения телефонных "прямых линий" (в том числе постоянно действующий телефон: 58-44-61 с 09.00 до 17.00 ежедневно), кроме выходных и праздничных дней, не требующие дополнительного изучения материалов, связанных с поставленными в обращении вопросами, ответ даётся должностным лицом Агентства непосредственно во время приёма. Ответ по телефону требует дублирования письменным ответом, если в этом имеется необходимость, обозначенная заявителем.

2.6. Анализ количества и характера обращений, результатов рассмотрения обращений и качества принятых мер по рассмотрению обращений.

2.6.1. Службой делопроизводства осуществляется учёт, обобщение и анализ вопросов, содержащихся в обращениях, в том числе анализ:

- количества и характера поступивших и рассмотренных обращений;
- количества и характера принятых мер при рассмотрении обращений.

2.6.2. Информационно-аналитическая работа с обращениями осуществляется по следующим направлениям:

анализ поступивших обращений с использованием современных и унифицированных программных средств;

осуществление проверок результативности рассмотрения обращений и решений по итогам рассмотрения обращений структурными подразделениями и должностными лицами Агентства, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

выявление причин неоднократности обращений, в том числе к одним и тем же должностным лицам.

2.6.3. Уполномоченные должностные лица службы делопроизводства:

осуществляют подготовку ежемесячных, ежеквартальных и ежегодных информационно-статистических материалов по количеству и характеру обращений, поступивших в Агентство;

осуществляют подготовку информационных материалов по наиболее актуальным, вызвавшим широкий общественный резонанс проблемам, поднимаемым в обращениях и требующим безотлагательного реагирования, готовят тематические информационно-аналитические материалы, содержащие выводы и предложения по разрешению проблем, имеющих продолжительный характер и вызвавших широкий общественный резонанс;

изучают обращения, поступающие по всем каналам связи, а также предоставленную исполнителями информацию по результатам рассмотрения обращений;

осуществляют в установленном порядке сбор информации о работе с

обращениями в государственных органах, органах местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

### 3. Порядок рассмотрения запросов организаций

3.1. Запрос, составленный в письменной форме, подлежит регистрации в течение 3 дней с момента поступления в Агентство.

Устный запрос регистрируется в день поступления в Агентство с указанием даты и времени поступления.

3.2. Запрос, не относящийся к сфере деятельности Агентства, направляется службой делопроизводства в течение 7 дней со дня его регистрации в Агентстве в соответствующий орган (должностному лицу), в полномочия которого входит предоставление запрашиваемой информации, с уведомлением заявителя, направившего запрос, о его переадресации.

Об отсутствии сведений о наличии запрашиваемой информации в ином государственном органе, органе местного самоуправления или у должностного лица сообщается заявителю, направившему запрос, в течение 7 дней со дня регистрации запроса в Агентстве.

3.3. Запрос подлежит рассмотрению в течение 30 дней со дня его регистрации в Агентстве, либо в территориальном отделе, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

При невозможности предоставления запрашиваемой информации в указанный срок исполнитель уведомляет заявителя об отсрочке ответа на запрос в течение 7 дней со дня его регистрации с указанием причины отсрочки и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 дней сверх установленного для ответа на запрос срока.

3.4. Запрашиваемые сведения подготавливаются в виде ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо мотивированный отказ в предоставлении указанной информации.

3.5. Информация не предоставляется в случае, если:

содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию;

в запросе не указаны почтовый адрес, адрес электронной почты или номер факса для направления ответа на запрос, либо номер телефона, по которому можно связаться с направившим запрос заявителем;

запрашиваемая информация не относится к сфере деятельности Агентства;

предоставление запрашиваемой информации влечёт за собой нарушение законодательства об актах гражданского состояния;

запрашиваемые сведения относятся к информации ограниченного доступа;

запрашиваемая информация ранее предоставлялась заявителю;

в запросе поставлен вопрос о правовой оценке принятых Агентством актов, анализе деятельности Агентства или иной аналитической работе, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос заявителя.

3.6. Уполномоченным лицом принимается решение о непредоставлении сведений о деятельности Агентства, если указанные сведения были опубликованы в средствах массовой информации или размещены в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". В этом случае в ответе на запрос указываются наименование, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликованы запрашиваемые сведения, и (или) электронный адрес **официального сайта** Агентства, на котором размещены запрашиваемые сведения.

3.7. Если запрашиваемые сведения относятся к информации ограниченного доступа, в ответе на запрос указываются вид, наименование, номер и дата принятия

акта, в соответствии с которым доступ к этим сведениям ограничен.

В случае, если часть запрашиваемых сведений относится к информации ограниченного доступа, а остальные сведения являются общедоступными, исполнитель включает в ответ заявителю запрашиваемую информацию, за исключением сведений ограниченного доступа.

3.8. Приём, обработка и регистрация запросов производятся службой делопроизводства в соответствии с требованиями **Федерального закона** от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" и **раздела 3** настоящей Инструкции.

#### **4. Рассмотрение обращений и запросов территориальными структурными подразделениями Агентства**

4.1. При поступлении в территориальное структурное подразделение Агентства обращений и запросов граждан и организаций данные запросы подлежат регистрации в течение 3 (трех) дней, затем визируются и направляются начальником данного территориального структурного подразделения уполномоченному должностному лицу для рассмотрения и составления письменного ответа. Ответы на обращения и запросы граждан и организаций подписываются начальником территориального структурного подразделения Агентства, в котором они были рассмотрены, либо лицом, исполняющим обязанности начальника данного территориального структурного подразделения.

Территориальные структурные подразделения Агентства ведут журналы учета поступления обращений граждан и запросов организаций (**приложение N 2** к Инструкции).

4.2. Обращения и запросы, по вопросам, не относящимся к компетенции территориального структурного подразделения, также в течение 3 (трех) дней подлежат регистрации в территориальном структурном подразделении Агентства, куда они поступили.

В случае, если вопросы, поставленные в данных обращениях и запросах, входят в компетенцию центрального аппарата Агентства, то они перенаправляются в течение 7 (семи) дней. Данные обращения и запросы визируются и направляются руководителем Агентства, либо лицом, исполняющим обязанности руководителя Агентства, уполномоченному должностному лицу для рассмотрения и составления письменного ответа. Ответ подписывается руководителем Агентства, либо лицом, исполняющим обязанности руководителя Агентства.

В случае, если решение поставленных в обращении (запросе) вопросов не входит в компетенцию Агентства, то данное обращение (запрос) перенаправляется для рассмотрения по компетенции в порядке, установленном **подпунктом 2.2.17 пункта 2.2.** настоящей Инструкции.

Отчеты о количестве рассмотренных обращений и запросов граждан и организаций ежемесячно предоставляются в Агентство.

#### **5. Виды и формы контроля организации рассмотрения обращений физических лиц и запросов организаций в Агентстве, ответственность должностных лиц за нарушение порядка рассмотрения обращений**

5.1. Контроль исполнения поручения по рассмотрению обращения или запроса включает в себя следующие процедуры:

    постановку поручения по рассмотрению обращения на контроль;

    сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращения;

    выезд при необходимости к заявителю (группе заявителей), от которого

(которых) поступило обращение;

подготовку оперативных запросов о ходе и состоянии рассмотрения обращения;  
подготовку и обобщение данных о содержании и сроках рассмотрения

обращения;

предоставление информации уполномоченному лицу для принятия решения.

5.2. Контроль своевременности и полноты организации рассмотрения обращений включает в себя контроль:

- соответствия законодательству сроков рассмотрения обращений;
- своевременности принятых мер при рассмотрении обращений.

5.3. Контроль качества и результатов организации работы с обращениями осуществляется в виде:

1) проверок:

объективности и полноты, принятых мер при рассмотрении обращений;

соблюдения последовательности действий и сроков, установленных законодательством, при рассмотрении обращений;

соответствия законодательству работы с обращениями в структурных подразделениях Агентства;

выявления причин несвоевременного и (или) некачественного рассмотрения обращений;

2) совещаний по вопросам (далее - совещания):

состояния исполнения поручений по рассмотрению обращений;

подготовки материалов по результатам рассмотрения обращений;

выработки единых подходов к устранению недостатков, выявленных в ходе проверок.

5.4. В зависимости от периодичности используются следующие виды контроля соблюдения сроков рассмотрения обращений:

- текущий (ежедневный);
- оперативный (еженедельный);
- упреждающий (подекадный).

Проведение проверок и совещаний осуществляется по графику, согласованному с уполномоченным лицом.

Внеплановые проверки организуются и проводятся в случаях получения обращения (жалобы) заявителя.

5.5. Ответственность должностных лиц за рассмотрение обращений.

5.5.1. Должностные лица Агентства привлекаются к ответственности при нарушении порядка рассмотрения обращений в соответствии с законодательством Российской Федерации и Ульяновской области.

5.5.2. Персональная ответственность за рассмотрение обращений закрепляется в должностных регламентах государственных гражданских служащих Агентства.

5.5.3. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нём сведений (в том числе о частной жизни заявителя) без согласия заявителя. Направление обращения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, не является разглашением сведений, содержащихся в обращении.

5.5.4. При выявлении нарушений **Федерального закона** от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящей Инструкции службой делопроизводства направляется докладная записка уполномоченному лицу, на основании которой рассматривается вопрос о привлечении исполнителя к дисциплинарной ответственности в установленном законодательством порядке.

5.6. При уходе в отпуск, переводе на другую работу или освобождении от замещаемой должности исполнитель обязан передать по поручению руководителя

структурного подразделения Агентства все имеющиеся у него на исполнении обращения другому исполнителю в соответствии с его должностным регламентом.

---



---

Ответ на обращение получен в ходе личного приёма.

От письменного ответа отказываюсь \_\_\_\_\_.

Информирован (а) о том, что моё устное заявление с просьбой о личном приёме приравнивается к моему согласию, данному Агентству ЗАГС Ульяновской области (432017, г. Ульяновск, ул. Льва Толстого, д. 36/9) на обработку (сбор, передачу, систематизацию, накопление, хранение, уточнение и использование) в течение срока рассмотрения обращения и срока хранения (5 лет) с использованием и без использования средств автоматизации моих персональных данных (фамилия, имя, отчество; номер документа, удостоверяющего личность, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе; реквизиты доверенности или иного документа, подтверждающего полномочия представителя; дата рождения; адрес места регистрации и места жительства; состав семьи; номер телефона; место работы; сведения о доходе; сведения о принадлежности к категории граждан, дающей право на получение льгот) в целях и объёме, необходимых для рассмотрения обращения.

Отзыв согласия на обработку персональных данных осуществляется моим письменным заявлением.

С вышеизложенным согласен (а) \_\_\_\_\_

(подпись)

\_\_\_\_\_

**Приложение N 2**  
**к Инструкции по работе с обращениями и запросами**  
**граждан и организаций в Агентстве записи актов**  
**гражданского состояния Ульяновской области**

**Журнал**  
**поступления обращений физических лиц и запросов организаций**

N п/п	Дата, время обращения / запроса	Фамилия, Имя, Отчество заявителя / Наименование организации	Реквизиты обращения / запроса (входящий номер, дата принятия)	Описание сути обращения / запроса	Результат рассмотрения обращения / исполнения запроса (исходящий номер, дата отправки, способ отправки)	Дата, подпись лица рассмотревшего обращение / запрос

\_\_\_\_\_