



Российская Федерация
Республика Карелия
Управление записи актов гражданского состояния

ПРИКАЗ

04 июня 2024 г.

№ 81

Об утверждении Инструкции по работе с обращениями и запросами граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих в Управление записи актов гражданского состояния Республики Карелия

В соответствии с пунктом 2 Указа Главы Республики Карелия от 22 декабря 2023 года № 92 «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями и запросами граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, к Главе Республики Карелия, Первому заместителю Главы Республики Карелия - Премьер-министру Правительства Республики Карелия, заместителям Главы Республики Карелия, членам Правительства Республики Карелия - заместителям Премьер-министра Правительства Республики Карелия, в Правительство Республики Карелия и Администрацию Главы Республики Карелия» приказываю:

Утвердить прилагаемую Инструкцию по работе с обращениями и запросами граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих в Управление записи актов гражданского состояния Республики Карелия.

И.о. начальника Управления

С.В. Миронова

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат 00F88C42C2F7D94AABA50DC78508FDC55E
Владелец **Миронова Светлана Викторовна**
Действителен с 22.06.2023 по 14.09.2024

Утверждено приказом
Управления записи актов
гражданского состояния
Республики Карелия
от 04 июня 2024 года № 81

Инструкция
по работе с обращениями и запросами граждан Российской Федерации,
иностранцев граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе
юридических лиц

1. Общие положения

1. Инструкция по работе с обращениями и запросами граждан Российской Федерации, иностранцев граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – Инструкция) разработана в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ), Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (далее - Федеральный закон № 8-ФЗ), постановлением Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2023 года № 2334 «Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранцами 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» (далее - Постановление № 2334), Указом Главы Республики Карелия от 22 декабря 2023 года № 92 «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями и запросами граждан Российской Федерации, иностранцев граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, к Главе Республики Карелия, Первому заместителю Главы Республики Карелия - Премьер-министру Правительства Республики Карелия, заместителям Главы Республики Карелия, членам Правительства Республики Карелия - заместителям Премьер-министра Правительства Республики Карелия, в Правительство Республики Карелия и Администрацию Главы Республики Карелия».

2. Инструкцией устанавливается единый порядок приема, регистрации, рассмотрения и хранения обращений, запросов, а также текстов, направленных для ознакомления либо содержащих поздравление, соболезнование или

положительную оценку деятельности (благодарность) и не соответствующих требованиям, предъявляемым Федеральным законом № 59-ФЗ к обращениям, и Федеральным законом № 8-ФЗ – к запросам, и сообщений в адрес начальника Управления записи актов гражданского состояния Республики Карелия (далее – начальник Управления), заместителя начальника Управления и Управления записи актов гражданского состояния Республики Карелия (далее – Управление).

3. Основные термины, используемые в Инструкции:

обращение – направленное в адрес начальника Управления, заместителя начальника Управления и Управления в письменной форме, в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), или в устной форме предложение, заявление или жалоба;

предложение – рекомендация заявителя по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности Управления, развитию общественных отношений в сфере относящейся к деятельности Управления;

заявление – просьба заявителя 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 в сфере относящейся к деятельности Управления, недостатках в работе Управления и их должностных лиц, либо критика их деятельности;

жалоба – просьба заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

обращение в письменной форме – обращение заявителя, в котором документированная информация представлена любым типом письма;

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

обращение в устной форме – обращение заявителя, оформленное на личном приеме;

копия обращения – обращение, полностью воспроизводящее информацию подлинного обращения и все его внешние признаки или часть их;

коллективное обращение – совместное обращение двух или более заявителей по одному для них вопросу;

акция – аналогичные обращения двух и более заявителей по одному и тому же вопросу в один и тот же адрес;

анонимное обращение – обращение, в котором не указаны фамилия заявителя, его направившего, или адрес (почтовый или электронной почты), по которому должен быть направлен ответ;

обращение оскорбительного характера – обращение заявителя, содержащее нецензурные либо оскорбительные выражения, унижающие честь

и достоинство личности;

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

повторное обращение – второе обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу в один и тот же адрес;

неоднократное обращение – третье и более обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу в один и тот же адрес;

много пишущий автор – заявитель обращения, направивший в один и тот же адрес три и более обращения по разным вопросам;

запрос – обращение пользователя информацией в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа, о предоставлении информации о деятельности Управления, за исключением запросов сведений о государственной регистрации актов гражданского состояния;

информация о деятельности Управления – информация (в том числе документированная), созданная Управлением в пределах своих полномочий, либо поступившая в Управление, в том числе законы и иные нормативные правовые акты, устанавливающие структуру, полномочия, порядок формирования и деятельности Управления, иная информация, касающаяся его деятельности;

пользователь информацией – заявитель, осуществляющий поиск информации о деятельности Управления;

запрос в письменной форме – запрос пользователя информацией, в котором документированная информация представлена любым типом письма;

запрос в форме электронного документа – запрос пользователя информацией, в котором документированная информация представлена в электронной форме, то есть в пригодном для восприятия виде с использованием электронных вычислительных машин;

запрос в устной форме – запрос пользователя информацией в устной форме во время личного приема либо посредством телефонной связи;

«не обращение» – текст, направляемый на ознакомление либо содержащий положительную оценку деятельности (благодарность), либо поздравление, приглашение, либо соболезнование;

текст, направляемый на ознакомление, – текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, с приложением печатной продукции (журналы, газеты, книги, буклеты, листовки и т.п.), рукописей, аудио- и видеоматериалов или иной продукции либо печатная продукция (журналы, газеты, книги, буклеты, листовки и т.п.), рукописи, аудио- и видеоматериалы или иная продукция;

поздравление – текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, содержащий приветствие и пожелания адресату личного характера по случаю какого-либо события, праздника;

приглашение – текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и

жалобам, содержащий просьбу явиться, прибыть, присутствовать на каком-либо мероприятии;

соболезнование – текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, содержащий сочувствие определенному событию;

сообщение – сведения, информация или данные, поступившие:

в устной форме от заявителя посредством телефонной связи, в том числе по справочным телефонам Управления и в ходе прямых линий;

в электронной форме из открытых источников информационно-телекоммуникационной сети Интернет, через Платформу обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

в любой форме способом, не определенным пунктом 12 Инструкции;

исполнитель – должностное лицо Управления, уполномоченное на рассмотрение обращения.

4. Обращения могут быть индивидуальными и коллективными. Осуществление заявителями права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

5. Запрещается преследование заявителя в связи с его обращением в адрес Управления с критикой его деятельности либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

6. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя и других лиц, к частной жизни которых относятся эти сведения, без их согласия.

Не является разглашением сведений направление обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или их должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

7. Обращения и запросы рассматриваются должностными лицами в соответствии с распределением компетенции.

8. Организацию учета обращений и запросов, личного приема начальника Управления и заместителя начальника Управления и ведение делопроизводства по обращениям и запросам осуществляет отдел финансового обеспечения Управления.

Организацию систематизации, рассмотрения, обобщения обращений и запросов, личного приема начальника Управления и заместителя начальника Управления и обеспечение контроля за исполнением требований Инструкции осуществляет отдел правовой и кадровой работы Управления.

9. Определение исполнителей, принятие решений о направлении обращений, запросов на рассмотрение, осуществляются начальником Управления, заместителем начальника Управления.

10. Работа с обращениями и запросами, поступившими в адрес начальника Управления, заместителя начальника Управления и Управления, является обязанностью исполнителей, которые несут установленную

законодательством ответственность за своевременность и полноту рассмотрения обращений и запросов.

11. Работа с обращениями, запросами и «не обращениями», поступившими в адрес начальника Управления, заместителя начальника Управления и Управления, и документами по ним осуществляется в электронном документообороте в государственной информационной системе Республики Карелия «Единая система электронного документооборота и делопроизводства «Дело» (далее - ЕСЭДД).

2. Прием обращений

12. Обращения принимаются посредством:

а) почтовой связи по адресу: 185035, г. Петрозаводск, ул. Шотмана, д. 13. Обращения в письменной форме посредством почтовой связи принимаются отделом финансового обеспечения Управления;

б) личной доставки заявителем в письменном виде по адресу: 185035, г. Петрозаводск, ул. Шотмана, д. 13. Прием населения ведут сотрудники отдела финансового обеспечения Управления в рабочее время, установленное правилами внутреннего трудового распорядка Управления;

в) единой интернет-приемной исполнительных органов Республики Карелия государственной информационной системы Республики Карелия «Официальный интернет-портал Республики Карелия» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

г) электронного документа, направленного по адресу электронной почты mail@uprzags.gov10.ru. Обращения по иному служебному адресу электронной почты Управления к регистрации не принимаются;

д) Единого портала;

е) личного приема;

ж) межведомственного электронного документооборота.

13. При поступлении обращения по почте перед вскрытием почтового конверта проверяется правильность направления корреспонденции, наличие почтового адресата. Ошибочно доставленные почтовые конверты не вскрываются и возвращаются в доставившее их отделение почтовой связи.

14. При поступлении обращения по фельдъегерской почте при вскрытии почтового конверта проверяется правильность направления корреспонденции, наличие почтового адресата.

15. После вскрытия почтового конверта проверяется наличие в нем документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагаются конверт и другие документы, направленные заявителем.

16. В случае отсутствия в почтовом конверте текста обращения, а также при обнаружении во вложении оригиналов личных документов, денежных знаков и других ценностей отделом финансового обеспечения Управления в течение 1 рабочего дня с момента поступления обращения составляется акт проверки наличия почтового вложения в 2 экземплярах. Один экземпляр акта

направляется в течение 7 дней с момента регистрации обращения в адрес заявителя с сопроводительным письмом соответствующего содержания, другой приобщается к делу.

Оригиналы личных документов и другие ценности в течение 7 дней с момента регистрации обращения возвращаются заявителю путем личного вручения под расписку, регистрируемым почтовым отправлением с уведомлением о вручении или иным способом, обеспечивающим их сохранность, а денежные знаки – переводом через кредитные организации или организации почтовой связи.

17. В случае отсутствия к обращению в письменной форме или в форме электронного документа приложений или отдельных листов в обращении и приложениях к нему составляется акт в 1 экземпляре и приобщается к обращению.

18. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте работа с почтовым отправлением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения начальника Управления, заместителя начальника Управления.

19. При принятии обращения в письменной форме путем его личной доставки заявителем сотрудником отдела финансового обеспечения Управления проверяется правильность его оформления в соответствии со статьей 7 Федерального закона № 59-ФЗ и наличие приложений, поименованных в обращении.

При принятии обращения на копии или втором экземпляре принятого письменного обращения проставляется отметка, содержащая дату приема обращения и входящий регистрационный номер.

20. Прием в ЕСЭДД всей входящей корреспонденции, в том числе служебной, связанной с обращениями, запросами и «не обращениями», осуществляется отделом финансового обеспечения Управления через кабинет ЕСЭДД.

3. Регистрация обращений

21. При регистрации и прочтении обращений их разделяют на следующие:

а) обращения, подлежащие рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом 59-ФЗ;

б) обращения, которые в соответствии с частью 2 статьи 1 Федерального закона № 59-ФЗ подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами;

в) запросы, подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 8-ФЗ;

г) запросы, подлежащие рассмотрению в соответствии с порядком, установленным Федеральным законом № 8-ФЗ, с учетом особенностей, предусмотренных иными федеральными конституционными законами,

федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами Российской Федерации;

д) обращения иностранных граждан и лиц без гражданства, которые в соответствии с частью 3 статьи 1 Федерального закона № 59-ФЗ подлежат рассмотрению в порядке, установленном международными договорами Российской Федерации или федеральными законами;

е) «не обращения».

22. Обращения подлежат регистрации в течение 3 дней с момента их поступления в управление путем создания регистрационной карточки в ЕСЭДД.

В случае поступления обращения в выходные или праздничные дни их регистрация производится в течение первого рабочего дня, следующего за выходными и праздничными днями.

23. В случае выявления при вскрытии конверта нескольких обращений от одного либо от разных заявителей регистрации подлежит каждое обращение в отдельности.

В случае поступления от адресата нескольких обращений с одним сопроводительным письмом регистрации подлежит каждое обращение в отдельности.

24. При регистрации в регистрационную карточку вносятся:

а) фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя, представителя юридического лица или представителя объединений граждан.

В случае если обращение коллективное, то в регистрационную карточку вносятся данные заявителя, указанного в качестве получателя ответа.

Если получатель ответа в коллективном обращении не определен, то в регистрационную карточку вносятся все заявители, которые поставили подпись под обращением и у которых обозначен адрес для ответа;

б) адрес для ответа: почтовый адрес или адрес электронной почты;

в) иные сведения о заявителе: контактный телефон, статус, пол;

г) форма поступления: письменная, электронная, устная;

д) способ доставки (например, «Почта России», «Личная доставка» и т.д.);

е) информация о сопроводительном документе адресата (при наличии): наименование адресата, исходящий номер и дата сопроводительного документа, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) должностного лица, подписавшего сопроводительный документ;

ж) краткое содержание обращения: информация о содержании поставленных в обращении вопросов;

з) дата поступления;

и) вид обращения: заявление, предложение, жалоба, «не обращение»;

По завершении процедуры регистрации обращению присваиваются соответствующие номер и дата регистрации.

25. При регистрации обращения проставляется отметка «Персональные данные» с обязательным указанием доступа «ПДн» в регистрационной

карточке, которая имеет персонифицированный доступ.

В случае если обращение поступило в письменной форме, то при регистрации в верхнем правом углу проставляется отметка «Персональные данные».

В случае если обращение поступило в форме электронного документа, в том числе посредством межведомственного электронного документооборота, то при его распечатке в верхнем правом углу проставляется отметка «Персональные данные».

26. В случае если обращение поступило в письменной форме, то при регистрации в правом нижнем углу первой страницы обращения проставляется регистрационный штамп.

В случае если обращение поступило в форме электронного документа, в том числе посредством межведомственного электронного документооборота, то при его распечатке в нижнем правом углу проставляется регистрационный штамп в электронном виде.

В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, регистрационный штамп может быть проставлен в ином свободном месте.

Регистрационный штамп содержит номер и дату регистрации обращения.

27. В случае запроса результатов рассмотрения обращения в соответствии с частью 5 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ или предоставления документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, в соответствии с пунктом 2 части 1 и частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ в регистрационной карточке в примечании проставляется отметка «К!».

28. Обращения на иностранных языках регистрируются в порядке, предусмотренном настоящим разделом.

29. Обращения в адрес комиссий, создаваемых при Управлении, регистрируются в порядке, установленном настоящим разделом, и передаются в соответствующее структурное подразделение Управления для организации работы по рассмотрению обращения.

4. Рассмотрение обращений

30. Рассмотрение обращений, принятых к рассмотрению, в том числе по которым принято решение о перенаправлении в соответствии с частями 3, 3.1 и 4 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ:

а) в день регистрации обращения отдел финансового обеспечения Управления передает обращение начальнику Управления, в его отсутствие лицу, исполняющему обязанности начальника Управления, на резолюцию.

б) после подписания резолюция совместно с копией обращения доводится отделом финансового обеспечения Управления до исполнителя (соисполнителей). Сотрудник отдела финансового обеспечения Управления должен организовать передачу документа в течение 1 рабочего дня с момента подписания резолюции.

в) направление обращения другому исполнителю (изменение

исполнителя) допускается по согласованию с должностным лицом, подписавшим резолюцию при условии подтверждения обоснованности переадресации.

31. Ответ на анонимное обращение не дается, и оно списывается «в дело» специалистом отдела финансового обеспечения Управления в соответствии с пояснительной надписью (указанием причин, в соответствии с которым обращение является анонимным) исполнителя на обращении.

32. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

33. По обращению, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть принято одно из следующих решений:

оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщить заявителю;

дать ответ по существу обращения.

В случае если в обращении содержатся угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, то такое обращение направляется в Министерство внутренних дел по Республике Карелия для организации проверки в рамках уголовно-процессуального законодательства, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю.

34. В случае если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, если его фамилия и адрес поддаются прочтению.

35. В случае если текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю.

36. В случае если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно (три и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, исполнитель вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же адрес. О данном решении уведомляется заявитель.

Перед прекращением переписки заявитель обязательно должен быть предупрежден о возможности прекращения переписки по данному вопросу.

В дальнейшем при получении от заявителя обращения, содержащего вопрос, переписка с ним по которому была прекращена в установленном порядке, в адрес заявителя направляется уведомление о прекращении с ним переписки по конкретному вопросу на основании части 5 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ с указанием реквизитов (номера и даты

регистрации) письма, которым была прекращена переписка.

37. В случае поступления обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте Управления в государственной информационной системе Республики Карелия «Официальный интернет-портал Республики Карелия» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, заявителю, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес сайта в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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

39. Обращения, содержащие аудио- и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудио- и видеозаписей, иных информационных файлов, рассматриваются при наличии изложения сути заявления, предложения, жалобы в письменной форме или в форме электронного документа.

В случае отсутствия сути заявления, предложения, жалобы в обращении, указанном в абзаце первом настоящего пункта, заявителю направляется ответ в порядке и сроки, указанные в пункте 35 Инструкции, с разъяснением о необходимости соблюдения статьи 7 Федерального закона № 59-ФЗ.

40. После получения заявления о прекращении рассмотрения обращения у исполнителя, на рассмотрении которого находится первичное обращение, возникает право прекратить дальнейшее рассмотрение.

Заявитель уведомляется при принятии решения о прекращении рассмотрения обращения, при этом первичное обращение возврату не подлежит. Уведомление направляется в течение 7 дней со дня регистрации заявления.

5. Сроки рассмотрения обращений

41. Обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня его регистрации.

42. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, срок рассмотрения обращения может быть продлен на 30 дней, о чем сообщается

заявителю письмом до истечения срока, указанного в абзаце первом пункта 41 Инструкции.

43. Первым днем срока рассмотрения обращения является день его регистрации.

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

44. Обращения, для которых в резолюции указаны сокращенные сроки рассмотрения, подлежат рассмотрению в сроки, указанные в резолюции, с пометкой «срочно» – в течение 3 дней, с пометкой «оперативно» – в течение 10 дней. Сроки рассмотрения обращения исчисляются от даты резолюции.

45. Соисполнители не позднее 5 дней до дня истечения срока, указанного в резолюции, представляют ответственному исполнителю все необходимые материалы для подготовки ответа.

6. Требования к оформлению ответа.

Регистрация и направление ответа

46. Исполнитель обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения. В случае если в резолюции указаны соисполнители, то исполнитель должен организовать работу по обращению с соисполнителями в контакте.

Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, содержать исчерпывающую информацию на все поставленные в обращении вопросы.

При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указать принятые по обращению меры.

Отказ в удовлетворении не основанных на законодательстве требований должен быть аргументирован.

В ответе необходимо разъяснить возможные (в рамках законодательства) пути и способы решений поднимаемых заявителем вопросов, порядок обжалования заявителем решений государственных и иных органов, действий (бездействия) их должностных лиц.

Ответ обязательно должен содержать информацию, что он направляется на обращение заявителя, на имя и в адрес которого оно было направлено.

Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается предполагаемый срок окончательного разрешения вопроса.

Если в ответе указывается, что заявителю будет дан дополнительный ответ, то необходимо указывать, когда он будет дан.

47. Ответ подписывается начальником Управления, в его отсутствие лицом, исполняющим обязанности начальника Управления, и оформляется на бланке Управления.

Ответ должен содержать наименование должности лица, его подписавшего, фамилию и инициалы.

Информация о заявителе указывается в виде его фамилии и инициалов, почтового адреса или адреса электронной почты.

В левом нижнем углу ответа обязательно должны быть указаны исполнитель (фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) полностью) и номер его служебного телефона.

48. Проект ответа передается на подписание (утверждение) должностному лицу посредством ЕСЭДД и в 1 экземпляре на бумажном носителе.

Должностное лицо по результатам ознакомления с проектом ответа подписывает (утверждает) либо отклоняет его.

Ответ подписывается должностным лицом усиленной квалифицированной электронной подписью и собственноручно.

В случае его отклонения исполнитель незамедлительно принимает меры по устранению замечаний.

49. Отправка ответа заявителю осуществляется сотрудником отдела финансового обеспечения Управления в течение 1 рабочего дня с момента его подписания.

50. Регистрация ответа осуществляется в ЕСЭДД, при регистрации ответу присваивается номер и дата.

51. Зарегистрированный ответ направляется заявителю:

а) в случае если обращение поступило в письменном виде, то на почтовый адрес, указанный в обращении; отправка осуществляется сотрудником отдела финансового обеспечения Управления;

б) в случае если обращение поступило в электронном виде, то на адрес электронной почты, указанный в обращении; отправка осуществляется сотрудником отдела финансового обеспечения Управления;

в) в случае если обращение поступило в устной форме в ходе проведения личного приема, то ответ отправляется по адресу, указанному в карточке личного приема, в порядке, установленном настоящим пунктом.

52. Ответ на коллективное обращение направляется в адрес заявителя, указанного в качестве получателя ответа, с просьбой довести содержание ответа до всех заявителей.

Если получатель ответа в коллективном обращении не определен, то ответ отправляется в адреса всех заявителей, которые поставили подпись под обращением и у которых обозначен адрес для ответа.

53. Ответ на адрес электронной почты направляется в виде электронного образа документа в формате .pdf с графическим элементом визуализации регистрационных данных и отметкой об электронной подписи должностного лица.

7. Снятие обращения с контроля.

Хранение документов

54. Исполнитель при исполнении резолюции делает связку документа с

результатами рассмотрения обращения с приложением копии ответа в адрес заявителя с регистрационной карточкой обращения.

55. Исполненным считается обращение, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и заявителю дан письменный ответ.

При оценке ответов заявителям и информации по результатам рассмотрения обращений сотрудник отдела правовой и кадровой работы Управления осуществляет проверку соблюдения сроков рассмотрения обращения.

56. Оригиналы обращений и документы по ним, формируются в архивные дела и подлежат хранению в течение установленных законодательством Российской Федерации сроков.

8. Порядок рассмотрения запросов о деятельности Управления

57. Запрос, составленный в письменной форме или в виде электронного документа, подлежит регистрации в ЕСЭДД в течение 3 дней со дня его поступления. Запрос сведений о государственной регистрации актов гражданского состояния подлежит регистрации и обработке в порядке, предусмотренном Административным регламентом предоставления государственной услуги по государственной регистрации актов гражданского состояния органами, осуществляющими государственную регистрацию актов гражданского состояния на территории Российской Федерации, утвержденным приказом Министерства юстиции Российской Федерации от 28 декабря 2018 года № 307.

58. Прием, обработка, регистрация, снятие с контроля запросов производятся отделом финансового обеспечения Управления в соответствии с требованиями Инструкции.

59. В случае если запрос не относится к сфере деятельности Управления об этом сообщается пользователю информацией в течение 7 дней со дня регистрации запроса.

60. Запрос подлежит рассмотрению в 30-дневный срок со дня его регистрации, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

В случае если предоставление запрашиваемой информации невозможно в указанный срок, пользователь информацией уведомляется об отсрочке ответа на запрос в течение 7 дней со дня его регистрации с указанием причины такой отсрочки и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 дней сверх установленного срока для ответа на запрос.

61. Информация о деятельности Управления подготавливается в виде ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации.

62. Информация не предоставляется в случае, если:

а) содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию;

б) 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 пользователем информацией (анонимный запрос);

в) запрашиваемая информация не относится к деятельности Управления;

г) запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

д) запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;

е) в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых Главой Республики Карелия Правительством, иных государственных органов, проведении анализа деятельности Управления или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией.

63. В случае если запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа, в ответе на запрос указываются вид, наименование, номер и дата принятия акта, в соответствии с которым доступ к такой информации ограничен.

В случае если часть запрашиваемой информации относится к информации ограниченного доступа, а остальная информация является общедоступной, исполнитель включает в ответ пользователю информацией запрашиваемую информацию, за исключением информации ограниченного доступа.

64. На запрос в устной форме по телефонам сотрудников отдела финансового обеспечения Управления предоставляется следующая информация:

а) о почтовом (электронном) адресе и режиме работы Управления и сотрудников;

б) о компетенции Управления;

в) о порядке и формах обращения в адрес Управления;

г) о порядке и времени личного приема;

д) об установленных законодательством Российской Федерации сроках рассмотрения обращений, запросов;

е) о регистрационном номере поступившего обращения, запроса, и об исполнителе, которому они направлены на рассмотрение;

ж) о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц Управления.

9. Порядок работы с «не обращениями»

65. «Не обращение» в письменной форме или в форме электронного документа подлежит регистрации в ЕСЭДД в течение 3 дней со дня его

поступления. При регистрации к регистрационному номеру добавляется префикс «НО».

66. Прием, обработка, регистрация, снятие с контроля «не обращений», производятся отделом финансового обеспечения Управления в соответствии с требованиями Инструкции.

67. Решения, принимаемые по результатам рассмотрения «не обращений»:

а) по типу вопросов «оценка деятельности», «поздравление», «приглашение», «соболезнование»:

о направлении ответа заявителю;

о направлении ответа заявителю с направлением «не обращения» адресату;

б) по типу вопроса «материалы на ознакомление»:

о направлении ответа заявителю;

о направлении ответа заявителю с направлением «для ознакомления» адресату.

10. Порядок работы с сообщениями

68. Сообщение не является обращением в соответствии с требованиями Федерального закона № 59-ФЗ или запросом в соответствии с требованиями Федерального закона № 8-ФЗ, регистрации в ЕСЭДД не подлежат.

69. Сообщение подлежит регистрации и направлению адресату в соответствии с его компетенцией только в случаях, если в сообщении содержатся:

а) сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном административном правонарушении или противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем;

б) нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

В указанных случаях сообщение регистрируется в ЕСЭДД как информация.

70. При поступлении в отдел финансового обеспечения Управления сообщений в устной форме посредством телефонной связи, в том числе по справочным телефонам информационно-справочных служб Администрации Президента Российской Федерации и в ходе прямых линий, сотрудником отдела финансового обеспечения Управления принимается одно из следующих решений:

а) об информировании заявителя о государственном органе, в компетенцию которого входит решение вопроса, содержащегося в устном сообщении;

б) об информировании заявителя о порядке и формах обращения в адрес Управления.

11. Организация и проведение личного приема заявителей

71. Личный прием в Управлении проводится начальником Управления, заместителем начальника Управления.

72. Организацию и подготовку личного приема осуществляет специалист отдела финансового обеспечения Управления. Подготовку материалов к личному приему заявителей осуществляют структурные подразделения Управления по компетенции.

73. При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

74. При проведении личного приема оформляется карточка.

В карточку личного приема заносятся следующие данные:

а) фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя; по желанию заявителя – год рождения, социальное положение или организационно-правовая форма юридического лица, льготный статус или основные виды деятельности юридического лица;

б) адрес для ответа, контактный номер телефона;

в) данные документа, удостоверяющего личность заявителя;

г) содержание обращения, изложенного в устной форме;

д) поручение должностного лица по итогам личного приема (при наличии).

75. В случае получения ответа на все поставленные в обращении вопросы в ходе личного приема и наличия согласия заявителя на устный ответ в карточке личного приема делается следующая запись: «Ответ дан в ходе приема. Письменный ответ не требуется.», которая подтверждается подписью заявителя.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

76. В ходе личного приема заявитель имеет право оставить письменное обращение. Письменное обращение подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Инструкцией.

77. Использование заявителем собственной аудио- и (или) видеозаписывающей аппаратуры в ходе личного приема не предусмотрено Федеральным законом № 59-ФЗ и допустимо только на основании решения лица, ведущего личный прием, о возможности проведения заявителем аудио- и (или) видеозаписи.

78. Ежедневный прием заявителей проводится в рабочее время, утвержденное внутренним распорядком дня Управления.

12. Заполнение раздела «Результаты рассмотрения обращений» на портале ССТУ.РФ

79. Во исполнение Указа № 171 отделом правовой и кадровой работы Управления осуществляется работа по заполнению раздела «Результаты

рассмотрения обращений» на портале ССТУ.РФ (далее – Раздел), в этих целях в ЕСЭДД осуществляется формирование отчетов о результатах рассмотрения обращений с использованием модуля ЕСЭДД «Выгрузка ССТУ» для размещения информации о результатах рассмотрения обращений на портале ССТУ.РФ.

В целях внесения полной информации о результатах рассмотрения обращений сотрудником отдела правовой и кадровой работы Управления на регулярной основе проводится мониторинг Раздела. В случае невыгрузки в автоматическом режиме результатов рассмотрения сотрудник отдела правовой и кадровой работы Управления обеспечивает их ручной ввод на портал ССТУ.РФ.

80. В Разделе размещаются результаты рассмотрения обращений, поступившие в письменной, электронной и устной форме напрямую от заявителя или в порядке, установленном частью 3 или 4 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ, и принятые к рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ.

13. Осуществление мониторинга организации рассмотрения обращений в адрес Управления

81. Отдел финансового обеспечения Управления осуществляет мониторинг своевременного выполнения поручений по обращениям граждан и своевременного рассмотрения обращений. По результатам мониторинга сотрудник отдела финансового обеспечения Управления не реже одного раза в две недели высылает исполнителям справку-напоминание.

82. При проведении анализа обращений и результатов их рассмотрения сотрудник отдела правовой и кадровой работы Управления руководствуется Методическими рекомендациями Сборника методических рекомендаций и документов Администрации Президента Российской Федерации:

а) по учету, систематизации и обобщению обращений и запросов российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер в государственных органах и органах местного самоуправления;

б) по анализу обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также результатов рассмотрения и принятых по ним мер в государственных органах и органах местного самоуправления.

14. Порядок работы с обращениями, поданными через Единый портал

83. Получение и обработка обращений, а также направление ответов на них в соответствии с Постановлением № 2334 осуществляются в личном кабинете платформы обратной связи Единого портала (далее – личный кабинет

ПОС).

84. Обращения, поданные с использованием Единого портала, регистрируются автоматически в момент их подачи. Регистрация подтверждается присваиваемым Единым порталом регистрационным номером. Обращению присваивается признак «Обращение по 59-ФЗ».

Регистрация в ЕСЭДД осуществляется только в случае, если обращение перенаправляется по компетенции адресату, который не подключен к платформе обратной связи Единого портала. Такие обращения обрабатываются в соответствии с порядком, установленным Инструкцией.

85. Обращения, поданные с использованием Единого портала, рассматриваются в сроки, установленные Федеральным законом № 59-ФЗ.

Исполнитель при подготовке проекта ответа руководствуется сроком, установленным в карточке обращения платформы обратной связи (далее - карточка ПОС).

Обращения, по которым исполнитель в карточке ПОС устанавливает специальный срок обработки:

обращение по вопросу в сфере миграции;

обращение, в котором обжалуется судебное решение.

86. Координация обращения (принятие обращения к рассмотрению и назначение исполнителя по поступившему обращению) осуществляется начальником Управления, в его отсутствие лицом, исполняющим обязанности начальника Управления.

87. В случае если по обращению принято решение о его перенаправлении в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, то в сроки, установленные Федеральным законом № 59, обращение направляется адресату:

а) если адресат в платформе обратной связи Единого портала является исполнительным органом Республики Карелия, органом местного самоуправления муниципального образования в Республике Карелия или организацией, то специалист отдела правовой и кадровой работы Управления осуществляет передачу обращения через опцию «Назначить ответственную организацию»; заявитель о перенаправлении обращения уведомляется посредством Единого портала;

б) если адресат в платформе обратной связи Единого портала не является органом или организацией, указанными в подпункте «а» настоящего пункта, то карточка ПОС передается специалистом отдела правовой и кадровой работы Управления адресату через опцию «Перенаправить»;

в) если адресат не подключен к платформе обратной связи Единого портала, то специалист отдела финансового обеспечения Управления принимает обращение на регистрацию в ЕСЭДД, о чем подготавливает в карточке ПОС проект ответа заявителю.

88. Ответы на обращения подписываются усиленной квалифицированной электронной подписью должностного лица. Должностное лицо в карточке ПОС подписывает проект ответа посредством опции «Утвердить с использованием

УКЭП».

89. Ответы на обращения и уведомления о переадресации обращений направляются по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета заявителя на Едином портале.

90. В случае если заявитель не удовлетворен ответом на обращение, он может вернуть его на доработку.

В случае возврата ответа на обращение на доработку исполнитель организывает работу по рассмотрению комментария заявителя в карточке ПОС.

91. Отдел правовой и кадровой работы Управления осуществляет мониторинг своевременного рассмотрения обращений, поданных с использованием Единого портала и принятых к исполнению в личных кабинетах ПОС Управления.