



**УПРАВЛЕНИЕ ПО ДЕЛАМ ЗАПИСИ АКТОВ ГРАЖДАНСКОГО
СОСТОЯНИЯ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ
(УПРАВЛЕНИЕ ПО ДЕЛАМ ЗАГС НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ)**

ПРИКАЗ

07.05.2020

№ 71

г. Новосибирск

О внесении изменений в приказ управления по делам ЗАГС Новосибирской области от 24.03.2020 № 45 «Об утверждении инструкции о порядке работы с обращениями граждан в управлении по делам записи актов гражданского состояния Новосибирской области».

В целях приведения Инструкции о порядке работы с обращениями граждан в управлении по делам записи актов гражданского состояния Новосибирской области в соответствие с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» **п р и к а з ы в а ю:**

1. В связи с признанием, утратившим силу приказа управления по делам ЗАГС Новосибирской области от 30.11.2011 № 129 «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан», признать утратившими силу приказы управления по делам ЗАГС Новосибирской области от 20.01.2012 № 5, от 23.08.2012 № 77, от 01.10.2012 № 90, от 07.02.2013 № 21, от 09.08.2013 № 114, от 28.10.2013 № 146, от 31.03.2014 № 39, от 06.02.2015 № 13, от 10.12.2015 № 154, от 31.05.2016 № 44, от 15.01.2018 № 11, от 10.04.2018 № 65, от 22.06.2018 № 159, от 19.12.2018 № 285 которыми вносились изменения в приказ от 30.11.2011 № 129 «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан»;

2. Внести в Инструкцию о порядке работы с обращениями граждан в управлении по делам записи актов гражданского состояния Новосибирской области, утверждённую приказом управления по делам ЗАГС Новосибирской области от 24.03.2020 № 45 «Об утверждении инструкции о порядке работы с обращениями граждан в управлении по делам записи актов гражданского состояния Новосибирской области» следующие изменения:

В пункте 20 исключить слово «рабочих».

Пункт 33 изложить в следующей редакции:

«Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан

Российской Федерации", на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов».

Начальник управления

подпись

Н.А. Шустова

Утверждена
приказом
начальника управления по делам
ЗАГС Новосибирской области
от 24.03.2020 № 45

ИНСТРУКЦИЯ О ПОРЯДКЕ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В УПРАВЛЕНИИ ПО ДЕЛАМ ЗАПИСИ АКТОВ ГРАЖДАНСКОГО СОСТОЯНИЯ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

I. Общие положения

1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан в управлении по делам записи актов гражданского состояния Новосибирской области (далее – Инструкция) устанавливает требования к организации личного приема граждан и работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в управление по делам записи актов гражданского состояния Новосибирской области (далее - управление) в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальных и коллективных (далее - письменные обращения) и устных обращений, а также проведению личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане) начальником управления, начальниками отделов ЗАГС и начальником отдела комплектования, обработки, выдачи и хранения документов (далее - ОКОВ и ХД).

2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ), Постановлением Губернатора Новосибирской области от 06.05.2019 № 134 "Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан", Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" (далее - Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ), Положением об управлении по делам ЗАГС Новосибирской области, утвержденным постановлением Правительства Новосибирской области от 20.09.2016 № 282-п " Об управлении по делам записи актов гражданского состояния Новосибирской области", решениями и поручениями Губернатора Новосибирской области, Инструкцией по документационному обеспечению Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, утвержденной постановлением Губернатора Новосибирской области от 01.11.2010 № 345 "Об утверждении Инструкции по документационному обеспечению Губернатора Новосибирской

области и Правительства Новосибирской области", а также настоящей Инструкцией.

3. Работу по рассмотрению обращений граждан, поступивших в адрес управления, организует отдел организационного, правового, информационного обеспечения и статистической отчетности (далее – ООППО и СО).

Прием, регистрацию и учет поступивших управление обращений граждан, а также контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан осуществляет ООППО и СО.

4. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью начальника управления, заместителя начальника управления.

II. Прием, учет и первичная обработка письменных обращений граждан

5. Письменные обращения граждан, поступившие в управление, подлежат обязательному рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: 630007, г. Новосибирск, Красный проспект, 18.

Адрес электронной почты для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: zags@nso.ru.

Официальный сайт управления для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: www.zags.nso.ru (раздел "Обращения граждан", подраздел "Электронное обращение" (<https://zags.nso.ru/priem/profile>)).

Телефон/факс: (383) 238-75-68. Телефон: 223-43-18.

6. Организация и контроль своевременного рассмотрения обращений граждан по вопросам, входящим в компетенцию управления, является должностной обязанностью начальника управления.

Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью начальника управления, заместителя начальника управления или по их письменному поручению - других должностных лиц в пределах их компетенции. Начальник управления несет персональную ответственность за соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан.

7. Полученные письменные обращения граждан подлежат проверке в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

8. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

1) наименование управления, либо фамилию, имя, отчество начальника

управления, либо должность соответствующего лица;

2) свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

3) почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения.

Гражданин излагает суть своего предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

9. В случае необходимости подтверждения своих доводов, гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии. Если к письменному обращению приложены оригиналы документов (паспорт, военный билет, свидетельства и т.п.), денежные купюры и другие ценности, работником ООПДО и СО с оригиналов документов снимаются копии и составляется акт в двух экземплярах о получении оригиналов документов, денежных купюр и других ценностей, после чего оригиналы документов, денежные купюры и другие ценности с первым экземпляром акта высылаются гражданину заказной корреспонденцией по почтовому адресу, указанному в обращении, второй экземпляр акта и копии документов приобщаются к поступившему письменному обращению.

Поздравления, приглашения, соболезнования, печатные издания, поступившие в адрес управления, в том числе адресованные в иной государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, без регистрации и сканирования направляются адресатам.

10. Обращение, поступившее в управление в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящей Инструкцией. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Гражданин направляет обращение в форме электронного документа через официальный сайт управления, указанный в пункте 5 настоящей Инструкции.

11. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

При рассмотрении (обработке) обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу,

в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию управления, недопустим, за исключением случаев, предусмотренных настоящей Инструкцией.

12. Письменные обращения граждан, содержащие в адресной части обращения пометку "Лично", рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

13. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Начальник управления при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

14. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

15. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

16. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник управления вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

17. В случае поступления в управление письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте управления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта управления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

18. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в управление или соответствующему должностному лицу.

19. Письменные отзывы в суд на жалобы граждан (истцов) готовятся с учетом сроков, указанных в судебных повестках.

III. Регистрация письменных обращений граждан

20. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в управление. Регистрация производится в системе электронного документооборота и делопроизводства Новосибирской области (далее - система СЭДД НСО).

21. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

22. Обращение проверяется на повторность. Повторными обращениями являются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу.

Многократными являются обращения, поступившие три и более раз по

одному и тому же вопросу, на который автору даны исчерпывающие ответы.

Если обращение подписано двумя и более авторами, обращение является коллективным.

23. При регистрации письменного обращения в СЭДД НСО заполняется регистрационная карточка, в которую заносится информация о поступившем обращении:

- 1) дата поступления обращения;
- 2) повторность (многократность) обращения;
- 3) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина. При регистрации коллективных письменных обращений граждан в регистрационную карточку заносится первая фамилия в списке авторов письма или лица, уполномоченного на получение ответа;
- 4) социальная и льготная категория;
- 5) почтовый адрес или адрес электронной почты;
- 6) краткое содержание обращения;
- 7) должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения.

24. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию управления, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в абзаце 3 пункта 13 настоящей Инструкции.

В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

При направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу начальник управления может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

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 Губернатору Новосибирской области с уведомлением гражданина, направившего

письменное обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в абзаце 3 пункта 13 настоящей Инструкции.

25. Если письменное обращение гражданина поступило из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Новосибирской области, Совета депутатов города Новосибирска, иных государственных органов, в регистрационной карточке указывается соответствующий орган.

26. Регистрация обращений депутатов всех уровней, к которым прилагаются письма граждан или в которых идет речь об обращениях граждан, осуществляется в аналогичном порядке.

27. На первой странице письменного обращения гражданина в правом нижнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп (приложение № 1), где указывается дата регистрации и входящий номер.

28. Если обращение направляется в соответствующие органы государственной власти Новосибирской области, органы местного самоуправления Новосибирской области, организации Новосибирской области, автору обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется уведомление о том, кому и куда направлено его обращение.

IV. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений граждан, организация контроля за их рассмотрением

29. Письменные обращения граждан, поступившие в управление и относящиеся к компетенции управления, согласно Федеральному закону от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

30. Начальник управления в пределах своей компетенции принимает все необходимые меры по разрешению поставленных в обращении вопросов, организует всестороннее изучение вопроса, при необходимости запрашивает, в том числе в электронной форме, дополнительные документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), привлекает экспертов, организует выезд на место.

В случае если в обращении, поступившем из управления - общественной приемной Губернатора области, содержится вопрос, решение которого не входит в компетенцию управления, то в течение трех рабочих дней со дня получения в СЭДД уведомления о направлении на рассмотрение обращения в управление - общественную приемную Губернатора области направляется служебное письмо за подписью начальника управления о необходимости и с обоснованием необходимости переадресации данного обращения в другое структурное

подразделение администрации, другой исполнительный орган государственной власти, другие государственные органы, органы местного самоуправления.

Самостоятельное перенаправление поступивших из управления - общественной приемной Губернатора области письменных обращений в иные исполнительные органы государственной власти, другие государственные органы, органы местного самоуправления не допускается.

31. Предложения, заявления и жалобы граждан, поступающие из средств массовой информации, а также опубликованные в печати материалы, связанные с предложениями, заявлениями и жалобами граждан, рассматриваются на общих основаниях и в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

32. Граждане имеют право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения их обращений, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Также им могут быть выданы копии письменных ответов (уведомления) о результатах рассмотрения их обращений в управлении, если указанные письменные ответы не были получены гражданами по независящим от них обстоятельствам.

33. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

34. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в управление или должностному лицу, начальник управления либо уполномоченные им на то лица вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

35. Решение о постановке обращений граждан на контроль принимает начальник управления.

36. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляет начальник управления. Он подписывает ответы на письменные обращения граждан и принимает решения о снятии их с контроля.

37. Рассмотрение обращений и запросов членов Совета Федерации

Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Новосибирской области, представительного органа муниципального образования, к которым приложены или не приложены обращения граждан, осуществляется с установлением контрольных сроков рассмотрения и ответов депутату и заявителю в соответствии с Федеральным законом от 08.05.1994 № 3-ФЗ "О статусе члена Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации", Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Законом Новосибирской области от 25.12.2006 № 81-ОЗ "О статусе депутата Законодательного Собрания Новосибирской области".

Ответ на запрос подписывается тем должностным лицом, которому направлен запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

38. Основанием для снятия обращения с контроля является направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы.

39. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в управление в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в управление в письменной форме. Кроме того, на поступившее в управление обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте управления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

40. При проведении приема граждан специалисты отделов управления принимают письменные обращения, которые подлежат обязательной регистрации. При этом гражданам оказывается содействие в правильном указании названия должности, фамилии, имени, отчества адресата (в именных обращениях), названий государственных органов (в адресных обращениях).

Специалисты отделов управления вправе предложить гражданину устранить выявленные замечания по тексту обращения.

На втором экземпляре письменного обращения или ксерокопии обращения (при наличии) специалист отдела управления проставляет регистрационный штамп, расписывается в получении и указывает дату принятия обращения.

V. Формирование дел с обращениями граждан

41. Письменные обращения граждан, поступившие в управление, в том числе из управления - общественной приемной, вместе с материалами по результатам их

рассмотрения формируются по порядковому регистрационному номеру в СЭДД и хранятся в управлении.

Контроль за правильным формированием дел осуществляется лицом, ответственным за ведение делопроизводства в управлении.

42. Обращения граждан, оформленные в дела, хранятся в управлении в соответствии с утвержденной номенклатурой. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

VI. Личный прием граждан

43. Личный прием граждан в управлении проводится в соответствии с постановлением Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 № 516 "О совершенствовании организации личных приемов граждан в администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, областных исполнительных органах государственной власти Новосибирской области и органах местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области" и Регламентом управления по делам записи актов гражданского состояния Новосибирской области по вторникам и пятницам каждой недели. Время проведения приемов с 14.00 до 17.00.

44. Личный прием граждан в управлении проводит начальник управления. Личный прием граждан в отделах ЗАГС и ОКОВ и ХД проводят начальники отделов ЗАГС и начальник ОКОВ и ХД в соответствии с установленным графиком приема граждан.

Управлением обеспечена возможность предварительной записи граждан на личный прием как дополнительной гарантии прав граждан на обращение.

45. Начальник управления, начальники отделов ЗАГС, начальник ОКОВ и ХД ведут личный прием граждан без предварительной записи в порядке очередности в своем служебном помещении (кабинете).

46. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

47. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой начальника управления, начальников отделов ЗАГС, начальника ОКОВ и ХД личный прием проводят уполномоченные на то лица. Запрещается перепоручение проведения личного приема граждан лицам, не имеющим на то полномочий.

48. Начальник управления при необходимости проводит выездные приемы граждан в районах и городах области, муниципальных образованиях, трудовых коллективах, общественных организациях и т.д.

49. В день проведения личного приема граждан начальником управления

работник, ответственный за организацию проведения личного приема граждан в управлении, заполняет карточки личного приема граждан (приложение № 2) непосредственно перед личным приемом и заносит регистрационные данные в СЭДД НСО сразу после проведения личного приема.

В день проведения личного приема граждан начальниками отделов ЗАГС, начальником ОКОВ и ХД указанные должностные лица заполняют карточки личного приема граждан (приложение № 2) непосредственно в ходе личного приема.

50. При устном обращении в ходе личного приема ведется аудио протокол, о чем предварительно информируется гражданин. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" сроки.

51. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящей Инструкцией. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит компетенцию управления, отделов ЗАГС, ОКОВ и ХД, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

52. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

53. Начальник управления, начальники отделов ЗАГС, начальник ОКОВ и ХД, осуществляющие личный прием граждан, принимают решение по рассмотрению поставленных вопросов.

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

VII. Прием граждан в отделах ЗАГС и специалистами отделов управления

54. Прием граждан в отделах ЗАГС осуществляется согласно утвержденным начальником управления режимам работы отделов ЗАГС.

Информация о времени приема граждан доводится до сведения граждан через средства массовой информации, а также размещается на видных местах в

управлении и отделах ЗАГС.

55. Прием граждан специалистами отделов управления осуществляется в соответствии с положениями об отделах управления и должностными регламентами государственных гражданских служащих ежедневно в помещении управления без предварительной записи в порядке очередности. Информация о заявителе вносится в журнал регистрации обращений граждан в управление по делам ЗАГС Новосибирской области (Приложение № 3).

56. Прием граждан ведется в своих служебных помещениях (кабинетах).

Помещение оборудуется столом с канцелярскими принадлежностями, стульями.

57. Для ознакомления граждан с информационными материалами в помещении управления находится информационный стенд.

58. На информационном стенде в помещении управления и на официальном сайте управления размещается следующая информация:

1) извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, регулирующих правоотношения, связанные с реализацией гражданами права на обращение в государственные органы;

2) график приема граждан начальником управления, специалистами отделов управления;

3) порядок рассмотрения обращений граждан;

4) образец письменного обращения;

5) порядок обжалования;

6) часто задаваемые вопросы;

7) обзоры обращений граждан.

59. Во время приема граждан, а также при их обращении по телефону специалисты отделов управления подробно, в вежливой форме консультируют обратившихся по интересующим их вопросам.

Консультации предоставляются по вопросам, входящим в компетенцию управления.

Консультации предоставляются при обращении гражданина лично, с использованием телефонной связи и информационных систем общего пользования.

VIII. Порядок рассмотрения запросов в устной форме и электронных сообщений, поступивших в управление

60. Справочный телефон управления (8383) 238-75-68 работает с понедельника по четверг с 09.00 до 18.00, в пятницу с 09.00 до 17.00, перерыв для отдыха и питания с 13.00 до 13.48.

Обращения граждан, поступившие на справочный телефон, регистрируются в СЭДД.

Телефон управления для приема электронных сообщений в форме смс-сообщений 8-913-013-07-11 работает круглосуточно.

Информация о работе справочного телефона, о порядке предоставления информации на запросы в устной форме и на электронные сообщения, поступившие в форме аудиосообщения и смс-сообщения, размещена на официальном сайте управления.

61. Гражданин, обратившийся в управление по справочному телефону, указывает:

номер телефона и (или) факса для уточнения содержания запроса;

фамилию, имя, отчество (если иное не вытекает из закона или национального обычая) либо наименование организации, общественного объединения, государственного органа, органа местного самоуправления, запрашивающих информацию.

Анонимные запросы не рассматриваются.

Работники ООПИО и СО, обеспечивающие деятельность по приему обращений граждан посредством справочных телефонов управления, вправе:

1) уточнять запрашиваемую информацию в целях предоставления заявителю более полной информации;

2) уточнить у заявителя:

его фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

его номер телефона и (или) номер факса;

наименование государственного органа, органа местного самоуправления либо должность лица, которое, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его запроса или сообщения.

62. Поступившие в управления запросы в устной форме и электронные сообщения заявителей подлежат систематизации на:

1) запросы в устной форме (далее - устные запросы);

2) электронные сообщения, поступившие в форме аудиосообщения (далее - аудиосообщения);

3) электронные сообщения, поступившие в форме смс-сообщения (далее -

смс-сообщения).

63. Поступившие в управление устные запросы, аудиосообщения и смс-сообщения подлежат регистрации в СЭДД в день поступления с указанием даты и времени поступления.

При регистрации устного запроса, аудиосообщения и смс-сообщения заполняется регистрационная карточка в СЭДД.

В регистрационную карточку вносится следующая информация:

дата и время поступления устного запроса, аудиосообщения и смс-сообщения;

фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;

номер телефона и (или) факса заявителя;

содержание запрашиваемой информации в устном запросе, аудиосообщении и смс-сообщении;

наименование государственного органа, органа местного самоуправления либо фамилия, имя, отчество должностного лица, в чьей компетенции находится рассмотрение поступившего вопроса;

прикрепляются файлы с записью аудиосообщения и смс-сообщения;

иная информация, представленная заявителем в целях рассмотрения его устного запроса, аудиосообщения и смс-сообщения.

64. Устные запросы, аудиосообщения и смс-сообщения обрабатываются работниками ООПИО и СО, в день поступления устных запросов, аудиосообщений и смс-сообщений (в первый рабочий день после выходного, праздничного дня - в случае поступления устных запросов, аудиосообщений и смс-сообщений в выходной или праздничный день).

65. Гражданину, направившему устный запрос или аудиосообщение, на его номер телефона и (или) факса предоставляется запрашиваемая справочная информация либо сообщаются номера справочных телефонов и другая контактная информация о государственных органах или органах местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение содержащихся в устном запросе и аудиосообщении вопросов.

66. На устные запросы и аудиосообщения граждан, поступившие в управление, предоставляется информация:

1) о режиме работы управления;

2) о порядке проведения личного приема граждан в управлении;

3) о порядке и сроках рассмотрения письменных и устных обращений и запросов граждан;

4) о фамилии, имени и отчестве должностных лиц, к полномочиям которых отнесены организация личного приема граждан и обеспечение рассмотрения обращений в управлении;

5) о регистрационном номере поступившего обращения и запроса, в какой государственный орган, орган местного самоуправления или какому должностному лицу оно направлено на рассмотрение;

6) о почтовых адресах и номерах справочных телефонов отделов управления;

7) о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц и уполномоченных лиц, связанных с рассмотрением обращений и запросов.

67. При рассмотрении смс-сообщения работник ООППО и СО:

направляет гражданину в день поступления его смс-сообщения ответное смс-сообщение с необходимой справочной информацией;

связывается по определенному номеру телефона с гражданином и предоставляет запрашиваемую справочную информацию либо сообщает номера справочных телефонов и другую контактную информацию исполнительных органов государственной власти или органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение содержащихся в смс-сообщении вопросов;

связывается по определенному номеру телефона с гражданином, предлагает изложить суть смс-сообщения в виде обращения в письменной форме либо в форме электронного документа и направить данное обращение в управление или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в смс-сообщении вопросов;

в случае если обращение, направленное в форме смс-сообщения, является обращением, направленным в форме электронного документа, обеспечивает регистрацию и рассмотрение данного смс-сообщения в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

68. Информация на устные запросы, аудиосообщения и смс-сообщения не предоставляется в соответствии со статьей 20 Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ.

69. Контроль за рассмотрением устных запросов, аудиосообщений и смс-сообщений осуществляет ООППО и СО в пределах своей компетенции.

IX. Составление учетно-контрольной и отчетно-аналитической информации по обращениям граждан

70. Управление предоставляет управлению - общественной приемной ежемесячную информацию о количестве и характере обращений граждан в управление.

71. Управление готовит ежеквартальные обзоры обращений граждан в

управление.

Х. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц управления

72. Гражданин вправе обжаловать принятое по обращению решение или действие (бездействие) должностного лица управления в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

73. Гражданин вправе обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) должностного лица управления в связи с рассмотрением обращения начальника управления - к Губернатору Новосибирской области, первому заместителю Губернатора Новосибирской области, заместителям Губернатора Новосибирской области, осуществляющим непосредственную координацию и контроль деятельности управления в соответствии с их полномочиями.

74. Гражданин вправе обратиться с жалобой в письменной форме или в форме электронного документа, лично или направить жалобу по почте.

(оборотная сторона карточки)

Дата	Отметки о повторных заявлениях

Приложение № 3
к п. 55 Инструкции

ЖУРНАЛ
регистрации обращений граждан в управление по делам ЗАГС

№ п/п	Дата обращения	Фамилия, имя, отчество	Адрес места жительства заявителя	Содержание обращения	Принятые меры	Исполнитель