



Управление записи актов гражданского состояния
Ставропольского края

П Р И К А З

« 20 » февраля 2021 г.

№ 48 о/д

г . Ставрополь

Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в управлении записи актов гражданского состояния Ставропольского края

В целях совершенствования работы с обращениями граждан и установления единого порядка рассмотрения обращений граждан, в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в управлении записи актов гражданского состояния Ставропольского края (далее соответственно - Положение, управление).
2. Начальникам отделов управления обеспечить организацию работы с обращениями граждан, качество и своевременность подготовки ответов на них, а также соблюдение сроков прохождения и рассмотрения обращений граждан в строгом соответствии с Положением.
3. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на заместителя начальника управления Кривощекова В.А.
4. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.

Начальник управления



С.Н. Назаренко

УТВЕРЖДЕНО
приказом управления
записи актов гражданского
состояния
Ставропольского края
от «20» февраля 2021 г. № 48 о/д

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан
в управлении записи актов гражданского состояния Ставропольского края

(далее – Положение)

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан и организации личного приёма граждан в управлении записи актов гражданского состояния Ставропольского края (далее – управление), территориальных отделах ЗАГС управления (далее - отделы ЗАГС).

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона 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», Законом Ставропольского края от 12 ноября 2008 года № 80-кз «О дополнительных гарантиях права граждан Российской Федерации на обращение в Ставропольском крае».

1.3. Обращения граждан, направленные в адрес управления, начальника управления, а также в адрес заместителей начальника управления принимаются:

- 1) в письменной форме по адресу: 355025, г. Ставрополь, площадь Ленина, д. 1,
355025, г. Ставрополь, ул. Мира, д. 337
в том числе, с помощью факсимильной связи с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 18:00 на телефон: 8(865) 35-24-22;
- 2) в форме электронного документа:
 - через раздел «Приемная/Направить обращение» на официальном сайте управления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу www.stavzags.ru (далее – официальный сайт управления);
 - посредством направления на адрес электронной почты управления: mail@stavzags.ru;
 - через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций).
- 3) в устной форме в ходе личного приема начальником управления, а также заместителями начальника управления;
- 4) лично в рабочие дни по адресу: 355025, г. Ставрополь, ул. Мира, д. 337.

II. Прием обращений

2.1. Письменное обращение может быть доставлено в управление или отделы ЗАГС непосредственно заявителем, его представителем, фельдъегерской связью, поступить по почте, посредством факсимильной связи, по электронной почте, через официальный сайт управления или иным способом.

2.2. Письменное обращение гражданина должно в обязательном порядке содержать либо наименование управления, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица управления, либо его должность, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресовании обращения, изложение существа вопроса, личную подпись указанного гражданина и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

2.3. Обращение, поступившее в форме электронного документа, обязательно должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, направившего обращение, адрес электронной почты, если ответ (уведомление) должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ (уведомление) должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.4. В случае личного представления гражданином письменного обращения, в котором не указаны фамилия гражданина и почтовый адрес для направления ответа, специалист, ответственный за прием документов в управлении (далее – специалист) разъясняет гражданину необходимость указания этих данных в тексте обращения.

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

2.6. От имени заявителя с обращением может обратиться его представитель. Полномочия представителя заявителя оформляются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

2.7. Специалист:

1) проверяет правильность адресования корреспонденции, возвращает на почту не вскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

2) проводит сверку реестров (на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью);

3) вскрывает конверты, проверяет наличие и целостность вложенных документов (разорванные документы подклеиваются), прилагает конверт к письменному обращению. Конверты с пометкой «лично» передаются по назначению;

4) прикладывает к письму поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие документы);

5) в случае отсутствия обращения в письме составляет справку следующего содержания: «Обращение в адрес управления записи актов гражданского состояния Ставропольского края отсутствует» с датой и личной подписью.

6) на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма, составляет акт в двух экземплярах. Один экземпляр акта хранится в соответствующем деле, второй экземпляр приобщается к поступившим письмам.

7) получив письмо, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает об этом непосредственному руководителю.

2.8. Обращение, поступившее в управление в форме электронного документа, распечатывается на бумажный носитель и подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящего Положения.

2.9. Приём обращений по телефону управления осуществляет специалист, который выясняет у заявителя и записывает карточку приёма обращений следующую информацию:

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;
- почтовый адрес;
- номер телефона (при наличии);
- суть предложения, заявления или жалобы.

III. Регистрация обращений

3.1. Первичная обработка и регистрация обращения осуществляется в течение трех дней с момента поступления. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, его регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными и выходными днями.

3.2. Регистрация обращений производится путем присвоения порядкового номера каждому поступившему документу. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу письменного обращения проставляется регистрационный штамп. В случае если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.3. Регистрация обращений, поступивших в управление, производится в системе электронного документооборота «Дело-web» (далее – СЭД), в отделы ЗАГС - в соответствующем журнале.

3.4. Коллективное обращение, оформленное в письменном виде и подписанное организаторами, подлежит рассмотрению в том же порядке и в те же сроки (до 30 дней), что и индивидуальное обращение.

3.5. Обращения, поступившие из редакций средств массовой информации и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), подлежат рассмотрению как обычные обращения.

3.6. Приложенные к обращению подлинные документы по требованию заявителя изымаются из обращения и возвращаются (при необходимости с них снимаются копии). В случае если заявитель прислал конверт с наклеенными знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, конверт может быть использован для отправления ответа.

3.7. Специалист:

1) прочитывает обращение, определяет его тематику и вид (предложение, заявление, жалоба, запрос), выявляет поставленные в нём вопросы;

2) проверяет обращение на повторность, при необходимости сопоставляет с находящимися в соответствующем номенклатурном деле документами;

3) регистрирует обращение в СЭД или в соответствующем журнале;

4) отбирает обращения, которые не подлежат рассмотрению по существу заданных вопросов в соответствии со статьей 11 Федерального закона от 02 мая 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

5) оформляет проект резолюции в соответствии с пунктом 113 Инструкции по делопроизводству в управлении, утвержденной приказом от 15 февраля 2019 № 47 о/д;

6) сканирует обращение, в т.ч. все приложения к нему;

7) передает обращение на рассмотрение начальнику управления (начальнику отдела ЗАГС).

3.8. При регистрации в СЭД специалистом вносится следующая информация о поступившем обращении:

1) дата регистрации обращения и его регистрационный номер;

2) категория обращения (заявление, предложение, жалоба, запрос);

3) данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество (при наличии), место его проживания (адрес);

4) данные о корреспонденте, направившем обращение, если таковой имеется;

5) краткое содержание (тема) обращения;

6) данные о количестве листов приложения;

7) отметка о коллективном обращении;

8) содержание резолюции;

9) отметка о постановке обращения на контроль;

10) рубрика;

11) способ доставки;

12) фамилия исполнителя

IV. Предварительное рассмотрение обращение

4.1. Поступившие в управление или отделы ЗАГС и прошедшие регистрацию обращения в тот же день представляются для предварительного рассмотрения начальнику управления или заместителю начальника управления, начальнику отдела ЗАГС.

4.2. Начальник управления (начальник отдела ЗАГС) по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами и подготовленным проектом резолюции принимает решения:

1) относятся ли к компетенции управления поставленные в обращении вопросы;

2) к компетенции одного или нескольких государственных органов, органов местного самоуправления либо должностных лиц относится решение поставленных в обращении вопросов. Если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, начальник указывает в резолюции органы и организации, должностных лиц, которым необходимо направить копии обращения;

3) о переадресации обращения для рассмотрения по существу поставленных вопросов в другой государственный орган, орган местного самоуправления либо иному должностному лицу;

4) о соответствии подготовленных проекта резолюции и поручений поставленным в обращении вопросам (при необходимости дополняет и корректирует их);

5) о постановке обращения на контроль;

6) о назначении сотрудника, ответственного за рассмотрение (организацию рассмотрения) обращения (далее – исполнитель), характере и сроках его действий, а также соисполнителей;

7) об окончательном сроке рассмотрения обращения.

4.3. Обращение заявителя с поручением о его рассмотрении незамедлительно передается специалистом исполнителю согласно резолюции для его рассмотрения (организации рассмотрения).

4.4. В случае если в резолюции к обращению указаны несколько исполнителей, подлинник обращения передается исполнителю, указанному в резолюции первым, соисполнителям передаются копии на бумажном носителе.

4.5. В случае если вопросы, содержащиеся в обращении, выходят за пределы компетенции исполнителя или относятся к компетенции другого лица, исполнитель обеспечивает исполнение поручения в пределах установленной компетенции и в течение одного рабочего дня с даты передачи ему обращения представляет начальником управления предложения об определении другого исполнителя или об изменении состава соисполнителей.

4.6. На контроль ставятся обращения:

1) в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, имеющие общесоциальное значение;

2) в случае необходимости подготовки аналитических записок и информации, определения эффективности принимавшихся ранее мер в отношении повторных (многократных) обращений;

3) рассматриваемые по поручению руководителя Администрации Президента Российской Федерации, полномочного представителя Президента Российской Федерации в Северо-Кавказском федеральном округе, заместителей председателя Правительства Ставропольского края, председателя Думы Ставропольского края.

4.7. На особый контроль ставятся обращения, рассматриваемые по поручению Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Губернатора Ставропольского края, Правительства Ставропольского края.

4.8. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, по решению начальника управления (начальника отдела ЗАГС) заявитель уведомляется о невозможности получения ответа по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.9. По результатам рассмотрения обращения начальником управления (начальником отдела ЗАГС) специалист:

1) вносит в СЭД содержание резолюции, информацию об исполнителе, соисполнителях, сроках исполнения поручений, делает отметку о постановке обращения на контроль;

2) готовит уведомление заявителю о переадресации обращения согласно полномочиям в другой государственный орган, орган местного самоуправления либо должностному лицу;

3) направляет копии обращения в указанные в резолюции государственные органы либо органы местного самоуправления вместе с сопроводительными письмами;

4) передает исполнителю, соисполнителям обращение (копии обращения) и прилагаемые к нему документы.

V. Сроки рассмотрения обращений

5.1. Поступившие в управление обращения подлежат рассмотрению в течение 30 дней со дня регистрации. Начальник управления (начальник отдела ЗАГС) вправе установить сокращенный срок рассмотрения обращения.

5.2. В исключительных случаях, а также в случае направления управлением в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, начальник управления вправе продлить срок рассмотрения обращения не более

чем на 30 дней на основании мотивированной служебной записки исполнителя, поданной не позднее 5 дней до истечения срока рассмотрения обращения. О продлении срока рассмотрения обращения уведомляется заявитель.

5.3. При поступлении в установленном порядке запроса из государственного органа, органа местного самоуправления или от должностного лица, рассматривающего обращение, управлением в указанную организацию или должностному лицу в течение 15 дней предоставляются документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

5.4. Обращения заявителей по вопросам, не относящимся к компетенции управления, в течение 7 дней со дня их регистрации подлежат переадресации в соответствующие органы или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов или к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации, с одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации его обращения. В случае если управление не располагает сведениями о наличии запрашиваемой информации в другом государственном органе, органе местного самоуправления, об этом также в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается направившему обращение заявителю.

5.5. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, оно незамедлительно направляется в государственный орган, компетентный рассматривать информацию о противоправном деянии.

5.6. 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 7 дней со дня регистрации обращения сообщается направившему обращение заявителю.

5.7. При поступлении письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте управления в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, заявителю, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, заявителю не возвращается.

VI. Направление обращений на исполнение.

6.1. Исполнитель принимает обращение с резолюцией (поручением) начальника управления (начальника отдела ЗАГС) к своему рассмотрению, определяет меры, необходимые для разрешения поставленных в обращении вопро-

сов.

6.2. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «заявление», исполнитель проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или не совершении испрашиваемого действия. Если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы.

6.3. Исполнитель проверяет, соответствует ли оспариваемое действие (бездействие) должностного лица (должностных лиц) положениям действующего законодательства Российской Федерации и нормативных правовых актов Ставропольского края. Для этого исполнитель получает пояснения у лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, представленные заявителем, запрашивает дополнительные материалы.

6.4. Если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных документов, заявление признается обоснованным. В этом случае в ответе заявителю перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе, сообщаются сроки их реализации, в случае необходимости приносятся соответствующие извинения.

6.5. Если заявление признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

6.6. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «жалоба», исполнитель обязан определить обоснованность просьбы заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Для этого исполнитель:

1) определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов заявителя или других лиц (принадлежность прав, свобод и законных интересов, их вид, какими действиями нарушены и др.);

2) устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение;

3) определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также определяет лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер;

4) вносит предложения о привлечении к ответственности, установленной законом, лиц, виновных в нарушении прав, свобод или законных интересов граждан.

6.7. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю указывается какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица),

принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

6.8. В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

6.9. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:

1) запросить дополнительную информацию в государственных органах, органах местного самоуправления, у должностных лиц;

2) пригласить на личную беседу заявителя, запросить у него дополнительную информацию. Приглашение заявителя на беседу осуществляется по телефону, факсу, посредством электронной почты, почтой и другими способами, но не позднее, чем за 2 дня до назначенной даты проведения беседы. В случае отказа заявителя от приглашения (неявки при наличии подтверждения о приглашении заявителя в надлежащий срок) ответ на обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточность информации, обусловленная неявкой заявителя на личную беседу, может повлечь недостаточно детальное рассмотрение обращения. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение заявителя для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

3) инициировать проведение проверки в пределах полномочий управления по осуществлению внутреннего контроля (проверка правомерности либо неправомерности действий (бездействия) должностных лиц управления).

6.10. В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в иных государственных органах, органах местного самоуправления или иных организациях исполнителем подготавливается и направляется запрос о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения;

6.11. В случае необходимости дополнительной проверки изложенных в обращении сведений, а также в случае направления запроса, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

6.12. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения исполнитель представляет начальнику управления (начальнику отдела ЗАГС) служебную записку с обоснованием такой необходимости не позднее, чем за 5 дней до истечения срока рассмотрения обращения.

6.13. На основании служебной записки начальником управления (начальнику отдела ЗАГС) принимается решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении уведомления об этом заявителю либо об отказе в продлении срока рассмотрения обращения. Если контроль рассмотрения обращения установлен вышестоящим органом государственной власти либо должностным лицом, исполнитель обязан согласовать продление срока рассмотрения обращения не позднее, чем за 10 дней до истечения срока рассмотрения обращения.

6.13. При рассмотрении обращения исполнитель использует все предоставленные ему полномочия в соответствии с должностным регламентом (должностной инструкцией). В случае недостаточности полномочий исполнителя (запрос информации, координация деятельности, согласование документов

и др.) для всестороннего и полного решения вопросов, поставленных в обращении, оформление необходимых документов и совершение действий осуществляется через начальника управления.

6.14. При получении обращения, для рассмотрения которого назначены соисполнители, исполнитель определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение, сообщает соисполнителям какие материалы и информацию необходимо представить. Соисполнители не позднее 7 дней до истечения срока рассмотрения обращения обязаны представить свои предложения по существу его рассмотрения, а также имеющиеся материалы и информацию, необходимые для подготовки ответа.

6.15. Исполнитель осуществляет контроль за полнотой и правильностью подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями, соблюдением ими установленных сроков и формирует окончательный ответ на обращение при поступлении материалов от соисполнителей.

6.16. Подготовленный по результатам рассмотрения обращения ответ должен соответствовать следующим требованиям:

- 1) содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении;
- 2) если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам.

6.17. По результатам рассмотрения обращения заявителю может быть направлено сообщение о:

- 1) прекращении с ним переписки;
- 2) разъяснении порядка обжалования в судебном порядке;
- 3) недопустимости злоупотребления правом;
- 4) невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну.

6.18. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию управления, исполнитель готовит:

- 1) сопроводительное письмо о направлении обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления либо иному должностному лицу, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, поставленных в обращении;
- 2) уведомление заявителю о переадресации его обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления либо иному должностному лицу.

6.19. Подготовленный проект ответа на обращение исполнитель передает специалисту для представления начальнику управления (начальнику отдела ЗАГС).

6.20. На обращения, не содержащие конкретных рекомендаций, предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы, как правило, не даются.

VII. Оформление и направление ответа на обращение.

7.1. Ответ на обращение оформляется исполнителем на бланке управления (бланке отдела ЗАГС) установленной формы.

Исполнитель при подготовке проекта ответа:

1) четко, последовательно, кратко и исчерпывающе излагает ответы на все поставленные вопросы в обращении, раскрывает установленные обстоятельства по всем доводам заявителя, указанным в обращении;

2) указывает, какие меры приняты к виновным должностным лицам для защиты и восстановления нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей при подтверждении фактов, изложенных в обращении;

3) указывает, по каким причинам, со ссылкой на конкретные нормы права, просьба не может быть удовлетворена, если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно;

4) разъясняет порядок реализации прав, свобод и законных интересов заявителя со ссылкой на конкретные нормы права.

7.2. После подписания ответа начальником управления (начальником отдела ЗАГС) специалист вносит информацию о результатах рассмотрения обращения и обеспечивает отправку почтовой корреспонденции. Ответ заявителю направляется в день его поступления от исполнителя или не позднее следующего рабочего дня. По желанию заявителя ответ может быть получен им лично, отправлен по почте либо посредством электронной почты.

7.3. 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 на официальном сайте управления.

7.4. По обращениям, поступившим на официальный сайт управления, устанавливается аналогичный порядок оформления ответа, предусмотренный настоящей главой Положения.

7.5. Ответ на коллективное обращение граждан направляется на имя одного из лиц указанных в обращении (если в обращении не оговорено конкретное лицо, уполномоченное получить ответ на обращение).

VIII. Организация личного приёма граждан.

8.1. Личный приём граждан осуществляется начальником управления (лицом, исполняющим его обязанности) и лицом, уполномоченным на проведение личного приёма в управлении.

Помещение для осуществления приема граждан должно быть оборудовано в соответствии с санитарными нормами и правилами, с соблюдением мер безопасности. Для написания заявления непосредственно в управлении ЗАГС гражданам отводятся места, оборудованные стульями, столами, канцелярскими

принадлежностями и бумагой формата А4 для составления письменных обращений.

В помещении гражданин должен иметь доступ к основным нормативным правовым актам, регулирующим полномочия и сферу компетенции управления.

8.2. Личный приём граждан проводится согласно графику личного приёма граждан в управлении. Информация о личном приёме граждан размещается на официальном сайте управления, а также на информационных стендах в управлении (отделах ЗАГС) и иных местах, доступных для посетителей.

8.3. Ответственное должностное лицо управления, осуществляющее запись заявителей на личный приём к начальнику управления (лицу, исполняющему его обязанности) либо уполномоченному лицу, информирует заявителя о дате, времени, месте приёма, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего приём, а также осуществляет формирование необходимой для приёма информации.

8.4. При осуществлении записи на личный приём к начальнику управления (лицу, исполняющему его обязанности) либо уполномоченному лицу, ответственное должностное лицо управления, осуществляющее запись заявителей на личный приём к начальнику управления (лицу, исполняющему его обязанности) либо уполномоченному лицу, специалист осуществляет учёт обращений граждан.

8.5. Ответственное должностное лицо управления, осуществляющее запись заявителей на личный приём к начальнику управления (лицу, исполняющему его обязанности) либо уполномоченному лицу, направляет начальнику управления (лицу, исполняющему его обязанности) либо уполномоченному лицу карточки личного приёма граждан с приложением имеющихся материалов по рассматриваемому вопросу.

8.6. В случае необходимости начальник управления (лицо, исполняющее его обязанности) либо уполномоченное лицо дает поручения должностным лицам соответствующих структурных подразделений управления о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу к дате приёма.

8.7. По решению начальника управления (лица, исполняющего его обязанности) либо уполномоченного лица к участию в проведении им приёма граждан могут привлекаться иные государственные гражданские служащие управления.

8.8. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также (при необходимости) документы, обосновывающие и поясняющие суть обращения. На основании этих документов оформляется карточка личного приёма граждан.

Правом на первоочередной личный прием обладают ветераны Великой Отечественной войны; ветераны боевых действий на территории СССР, на территории Российской Федерации и территориях других государств; инвалиды, их законные представители по вопросам, касающимся представляемых ими инвалидов; родители или иные законные представители детей-инвалидов; граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие катастрофы на Черно-

быльской АЭС; иные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

8.9. Во время личного приёма гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приёма 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 приёма, о чем делается запись в карточке личного приёма. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приёма, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном настоящим Положением порядке. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приёма.

8.10. Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию управления, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

8.11. Гражданину может быть отказано в личном приёме в случаях, если он находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, при проявлении им агрессии, либо неадекватного поведения.

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

8.13. В случаях, если на личном приёме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приёма, гражданину предлагается оставить заявление в письменной форме, которое в установленном настоящим Положением порядке подлежит регистрации и последующему направлению на рассмотрение и разрешение по существу структурными подразделениями управления в соответствии с их компетенцией.

IX. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

9.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по рассмотрению обращений, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

9.2. Общий контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений осуществляет начальник управления.

9.3. Специалист отдела хранения, обработки и выдачи документов управления осуществляет текущий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений и запросов и за 2 рабочих дня до окончания срока рассмотрения обращения предупреждает об этом исполнителя. В случае нарушения исполнителем сроков рассмотрения обращения специалист немедленно докладывает об этом начальнику управления.

X. Ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений

10.1. Ответственность за нарушения, допущенные в работе с обращениями, возлагается на исполнителя и специалиста отдела хранения, обработки и выдачи документов управления.

10.2. Персональная ответственность государственных гражданских служащих управления при работе с обращениями и запросами предусматривается их должностными регламентами в соответствии с законодательством Российской Федерации и Ставропольского края.

10.3. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные гражданина могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, осуществляющего работу с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни гражданина без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в орган государственной власти, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

10.4. В случае утраты письменного обращения, зарегистрированного в установленном порядке в управлении, решение о проведении служебной проверки, порядке и сроках её проведения принимается начальником управления.

10.5. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся обращения и запросы временно замещающему его специалисту. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все находящиеся у него на рассмотрении обращения и запросы.

XI. Порядок хранения рассмотренных обращений граждан.

11.1. Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел, хранятся в течение 5 лет.

11.2. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их комплектность. Документы в делах должны располагаться в хронологическом порядке.

11.3. Нерассмотренные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы по их исполнению подшивать в дела запрещается.

Заместитель начальника управления



В.А. Кривошеков