



**Служба записи актов гражданского
состояния Иркутской области**

ПРИКАЗ

6 апреля 2021 года

№ 4 спр

г. Иркутск

Г Об утверждении Порядка организации работы с обращениями граждан в службе
записи актов гражданского состояния Иркутской области 7

В целях обеспечения эффективной реализации гражданами конституционного права на обращение в государственные органы, защиту их законных прав и интересов в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», указом Губернатора Иркутской области от 14 сентября 2018 года № 181-уг «Об организации работы с обращениями граждан в системе исполнительных органов государственной власти Иркутской области», статьей 60 Закона Иркутской области от 12 января 2010 года № 1-оз «О правовых актах Иркутской области и правотворческой деятельности в Иркутской области», руководствуясь статьей 21 Устава Иркутской области,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок организации работы с обращениями граждан в службе записи актов гражданского состояния Иркутской области (прилагается).
2. Признать утратившим силу приказ службы записи актов гражданского состояния Иркутской области № 2-спр от 26 февраля 2018 года «Об утверждении Порядка организации работы с обращениями граждан в службе записи актов гражданского состояния Иркутской области».
3. Настоящий приказ вступает в силу через десять календарных дней после дня его официального опубликования.

Руководитель службы записи
актов гражданского состояния
Иркутской области

В.Ю. Митусов

Утвержден
приказом службы записи актов
гражданского состояния
Иркутской области
от 6 апреля 2021 года № 4 -спр

**Порядок
организации работы с обращениями граждан в службе записи актов
гражданского состояния Иркутской области**

1. Общие положения

1. Настоящий Порядок организации работы с обращениями граждан в службе записи актов гражданского состояния Иркутской области (далее – Порядок) определяет общие правила организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации, федеральным конституционным законом или федеральным законом, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее соответственно – обращения, граждане), в службе записи актов гражданского состояния Иркутской области (далее – служба).

Настоящий Порядок распространяется на все обращения, которые подлежат рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ).

2. Употребляемые в настоящем Порядке термины и понятия используются в значении, определенном Федеральным законом № 59-ФЗ.

3. Организационное и документационное обеспечение организации работы с обращениями граждан, контроль за соблюдением установленного порядка рассмотрения обращений граждан, направленных в адрес службы, руководителя службы, а также в адрес заместителей руководителя службы осуществляются отделом организации документационного обеспечения и протокола.

Организационное и документационное обеспечение и контроль за соблюдением установленного порядка рассмотрения обращений граждан, направленных в адрес отделов службы (далее – органы ЗАГС), осуществляются соответствующими органами ЗАГС.

Организация информационно-телекоммуникационного обеспечения работы с обращениями граждан, направленными в адрес руководителя службы, а также в адрес заместителей руководителя службы осуществляется отделом информационных технологий.

4. Организация документооборота и правила делопроизводства при рассмотрении обращений граждан в службе, в том числе вопросы

регистрации, контроля за соблюдением установленного порядка рассмотрения обращений граждан и учета обращений граждан, подготовки и оформления запросов, ответов на обращения, их согласования, особенностей работы с обращениями в системе электронного документооборота, иные вопросы ведения делопроизводства по обращениям граждан, не предусмотренные настоящим Порядком, регулируются Инструкцией по делопроизводству в службе (далее – Инструкция).

2. Общие правила рассмотрения обращений

5. Обращения граждан в адрес службы, руководителя службы, а также в адрес заместителей руководителя службы, в адрес органов ЗАГС направляются: в письменной форме, в форме электронного документа, в устной форме.

6. Прием обращений граждан осуществляется уполномоченными лицами службы в соответствии с пунктом 3 настоящего Порядка.

7. Обращения граждан, направленные в адрес службы, руководителя службы, а также в адрес заместителей руководителя службы принимаются:

1) в письменной форме по почтовому адресу: 664027, г. Иркутск, ул. Киевская, д. 1, в том числе, с помощью факсимильной связи с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 18:00 на телефон: 8(3952) 34-27-64;

2) в форме электронного документа – через раздел «Обращения граждан/Создать обращение» на сайте службы на официальном портале Иркутской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <http://zags.irkobl.ru>. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свою 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;

3) в устной форме в ходе личного приема руководителем службы, а также заместителями руководителя службы;

4) лично в рабочие дни по адресу: 664003, г. Иркутск, ул. Киевская, д.1, кабинеты 2, 8.

8. Обращения граждан, направленные в адрес органов ЗАГС, принимаются в соответствии с настоящим Порядком и Инструкцией.

9. Поступившие обращения граждан регистрируются в системе электронного делопроизводства и документооборота в течение трех календарных дней со дня их поступления в службу. Содержание устного обращения, поступившего в ходе личного приема граждан, заносится в карточку личного приема гражданина незамедлительно.

10. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию службы, должностных лиц службы, 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 части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

11. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

12. 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.

13. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

14. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ, 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.

15. Письменное обращение, поступившее в службу в соответствии с её компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

16. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в службу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в службу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в службу 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 № 59-ФЗ на официальном сайте службы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Личный прием граждан

17. Личный прием граждан руководителем службы, заместителями руководителя службы осуществляется согласно графикам личного приема граждан.

Графики личного приема граждан утверждаются руководителем службы в соответствии с настоящим Порядком и Инструкцией. Обеспечение личного приема граждан руководителем службы, заместителями руководителя службы осуществляется отделом организации документационного обеспечения и протокола в соответствии с настоящим Порядком и Инструкцией.

18. Графики личного приема граждан руководителем службы, заместителями руководителя службы подготавливаются отделом организации документационного обеспечения и протокола.

Отделом организации документационного обеспечения и протокола обеспечивается опубликование указанных графиков личного приема граждан в общественно-политической газете «Областная», их размещение на сайте службы на официальном портале Иркутской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в разделе «Обращения граждан/Личный прием граждан», на стендах органов ЗАГС, а также их направление в аппарат Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области в срок до первого рабочего дня каждого месяца, в котором указанными должностными лицами будет проводиться личный прием граждан.

19. Запись граждан на личный прием к руководителю службы, заместителям руководителя службы осуществляется в соответствии с графиками личного приема граждан в порядке очередности при личном обращении граждан в службу по адресу: г. Иркутск, ул. Киевская, д. 1, кабинеты 2, 8, а также при устном обращении граждан по телефону 8 (3952) 34-27-64 или 28-06-81 с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 18:00 .

При осуществлении записи гражданина на личный прием к руководителю службы, заместителям руководителя службы в случае, если вопрос, который гражданин планирует озвучить на личном приеме, свидетельствует о том, что его решение не входит в компетенцию должностных лиц службы, ведущих личный прием граждан в текущем месяце, либо гражданином ставится вопрос об обжаловании судебного решения, сотрудниками службы:

предлагается гражданину направить письменное обращение или

обращение в форме электронного документа с разъяснением порядка направления таких обращений;

разъясняются гражданину положения законодательства, регулирующего вопросы рассмотрения обращения, предлагается обратиться на личный прием к должностным лицам, в чью компетенцию входит решение поставленного вопроса, в пределах полномочий оказывается помощь гражданину в предоставлении контактных данных соответствующих должностных лиц, оказывается содействие в записи на личный прием таких должностных лиц.

20. Для осуществления записи на личный прием гражданином представляется следующая информация:

- 1) фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;
- 2) почтовый адрес, по которому гражданину может быть направлен ответ о результатах его личного приема;
- 3) контактный телефон (при наличии);
- 4) суть обращения гражданина;
- 5) сведения о документе, подтверждающем наличие у гражданина права на личный прием в первоочередном порядке (при наличии).

21. Личный прием граждан руководителем службы, заместителями руководителя службы осуществляется по адресу: г. Иркутск, ул. Киевская, д.1, в служебных кабинетах соответствующих должностных лиц (кабинеты 2, 3, 6), в день, указанный в графиках личного приема граждан, при предъявлении документа, удостоверяющего его личность.

22. В ходе личного приема граждан с письменного согласия гражданина и уведомления должностного лица, осуществляющего личный прием граждан, допускается фиксация личного приема граждан с помощью средств аудио – видеозаписи.

23. В рамках проведения общероссийского дня приема граждан (далее – ОДПГ) отделом организации документационного обеспечения и протокола обеспечивается не менее чем за три месяца до дня его проведения формирование списка должностных лиц, которые будут проводить личный прием граждан в службе, и размещение указанного списка за две недели до проведения ОДПГ на информационных стендах органов ЗАГС, а также на сайте службы на официальном портале Иркутской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Ответственность за организацию и качество рассмотрения обращений

24. Ответственность за соблюдение требований законодательства в части непосредственного рассмотрения обращения, включая обеспечение своевременного, полного, объективного и всестороннего рассмотрения обращения, принятия по нему предусмотренных законодательством мер по

восстановлению и защите прав граждан, соответствия содержания подготавливаемых ответов на обращения требованиям законодательства, нормам и правилам русского языка, требованиям к оформлению ответов на обращения, несут сотрудники службы, непосредственно обеспечивавшие рассмотрение обращения, их непосредственные руководители, руководитель службы, а также лица, его замещающие, подготовившие и (или) подписавшие ответ на обращение.

Руководитель службы записи актов
гражданского состояния Иркутской
области



В.Ю. Митусов