



ПРАВИТЕЛЬСТВО РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

УПРАВЛЕНИЕ ЗАПИСИ АКТОВ ГРАЖДАНСКОГО СОСТОЯНИЯ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ (УПРАВЛЕНИЕ ЗАГС РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ)

ПО С Т А Н О В Л Е Н И Е

от 22.02.2018 № 1

г. Ростов-на-Дону

О внесении изменения в постановление управления записи актов гражданского состояния от 02.05.2017 № 1

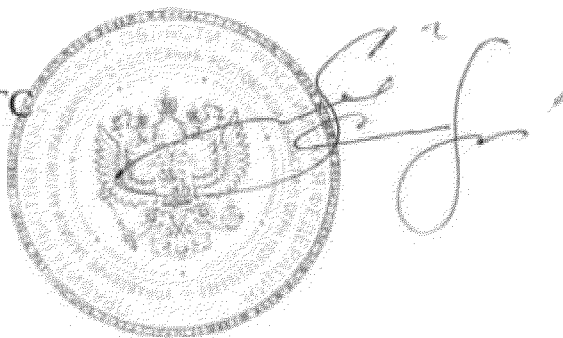
В целях приведения нормативного правового акта Ростовской области в соответствие с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» управление ЗАГС Ростовской области **п о с т а н о в л я е т** :

1. Внести в постановление управления ЗАГС Ростовской области от 02.05.2017 №1 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в управление записи актов гражданского состояния Ростовской области» изменение, изложив приложение к нему в редакции согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Начальник управления ЗАГС
Ростовской области



Г.Г.Слюсарева

ПОРЯДОК
организации работы по рассмотрению обращений граждан
в управлении записи актов гражданского состояния Ростовской области

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в управлении записи актов гражданского состояния Ростовской области (далее – Порядок) устанавливает требования к организации работы в управлении записи актов гражданского состояния Ростовской области (далее – управление ЗАГС) по своевременному и полному рассмотрению устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

1.2. Организация работы по рассмотрению обращений граждан в управлении ЗАГС осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 27.07.2004 № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации»;

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Уставом Ростовской области;

Областным законом от 25.10.2002 № 273-ЗС «Об административных правонарушениях»;

Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан»;

Областным законом от 01.08.2011 № 635-ЗС «О Правительстве Ростовской области»;

указом Губернатора Ростовской области от 13.01.2015 № 1 «О распределении обязанностей между заместителями Губернатора Ростовской области»;

регламентом Правительства Ростовской области, утвержденным указом Губернатора Ростовской области;

постановлением Правительства Ростовской области от 20.10.2011 № 64 «Об утверждении Положения об управлении записи актов гражданского состояния Ростовской области»;

постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области»;

распоряжениям Правительства Ростовской области от 15.03.2017 № 131 «О межведомственном электронном документообороте»;

Инструкцией по делопроизводству в Правительстве Ростовской области, утвержденной распоряжением Правительства Ростовской области;

Инструкцией по делопроизводству в управлении ЗАГС Ростовской области, утвержденной приказом управления ЗАГС.

1.3. Положения Порядка распространяются на все устные обращения, обращения в письменной форме, обращения в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан, кроме обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами.

Положения, установленные настоящим Порядком, применяются к правоотношениям, связанным с организацией работы по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющих публично значимые функции государственных и муниципальных учреждений, иных организаций и должностных лиц, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее – граждане).

1.4. Должностные лица и работники управления ЗАГС несут ответственность за нарушение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

1.5. При рассмотрении обращений граждан в управлении ЗАГС его должностные лица:

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления муниципальных образований Ростовской области и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 – 3.8 раздела 3 настоящего Порядка;

уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией (приложение № 1 к настоящему Порядку).

1.6. При рассмотрении обращения, поступившего в управление ЗАГС, гражданин имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании. К обращениям, поступившим в форме электронного документа, гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, 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;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 – 3.8 раздела 3 настоящего Порядка, а в случае, предусмотренном пунктом 3.7.1 настоящего Порядка, 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;

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.7. Результатом рассмотрения обращений граждан является:

письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов либо перенаправление обращения в другой государственный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов;

устный ответ на все поставленные вопросы с согласия гражданина, если указанные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, в остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Ответ на обращение не дается в случае, если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ.

2. Требования к организации рассмотрения обращений граждан

2.1. Почтовым адресом управления ЗАГС для доставки письменных обращений является: 344002, г. Ростов-на-Дону, ул. Пушкинская, д. 91/70.

Гражданин может лично передать письменное обращение в управление ЗАГС по адресу: 344002, г. Ростов-на-Дону, ул. Пушкинская, д. 91/70.

2.2. График (режим) работы управления ЗАГС Ростовской области:

понедельник – четверг – 9.00 – 18.00;

пятница – 9.00 – 16.45;

предпраздничные дни – 9.00 – 17.00, пятница – 9.00 – 15.45;

суббота и воскресенье – выходные дни;

перерыв – 13.00 – 13.45.

2.3. Обращения в управление ЗАГС в форме электронного сообщения направляются по адресу электронной почты управления ЗАГС: zagsro@donpac.ru.

Электронные сообщения, направленные на иные электронные адреса, к рассмотрению не принимаются.

2.4. Факсимильное письменное обращение принимается по телефону: (863) 240-95-98.

Прием обращений в телефонном режиме в управлении ЗАГС Ростовской области не осуществляется.

Телефон для справок управления ЗАГС: (863) 240-95-98.

2.5. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах управления ЗАГС Ростовской области, почтовом адресе и адресе электронной почты для направления обращений граждан размещены на официальном сайте управления ЗАГС в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: www.zagsro.donland.ru.

2.6. Информация о регистрации, исполнении обращений граждан и о ходе рассмотрения поступивших письменных обращений граждан предоставляется работником управления ЗАГС, ответственным за ведение делопроизводства по телефону: (863) 240-95-98.

2.7. Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на информационном стенде, а также на официальном сайте управления ЗАГС Ростовской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: www.zagsro.donland.ru.

На информационном стенде в управлении ЗАГС размещается следующая обязательная информация:

- режим работы управления ЗАГС;
- требования к письменным обращениям граждан;
- график личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;
- график личного приема граждан в приемной Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе;
- почтовый адрес управления ЗАГС;
- выписки из нормативных правовых актов, регламентирующих порядок и сроки рассмотрения обращений граждан;
- разъяснительная информация по текущим и наиболее актуальным вопросам граждан.

2.8. Информирование граждан по устным обращениям осуществляется работником управления ЗАГС, ответственным за ведение делопроизводства: о местонахождении и графике работы управления ЗАГС; о справочных телефонах и почтовом адресе; об адресе официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», адресе электронной почты управления ЗАГС; о порядке получения информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем.

Информация не предоставляется в случае, если:

- содержание обращения не позволяет установить суть запрашиваемой информации;
- текст обращения написан по-русски с использованием латиницы;
- при обращении в устной форме:
- не сообщается фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя;

высказываются нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

запрашиваемая информация:

относится к информации ограниченного доступа;

неоднократно предоставлялась заявителю;

не относится к деятельности управления ЗАГС;

требует правовой оценки актов, принятых государственным органом, органом местного самоуправления, анализа деятельности государственного органа, его территориальных органов, органа местного самоуправления или проведения иной аналитической работы;

опубликована в средствах массовой информации или размещена в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

касается деятельности судов и не предоставляется в соответствии с Федеральным законом от 22.12.2008 № 262-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации»;

требует осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению или анализу.

2.9. Обращение гражданина рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации в управлении ЗАГС, если начальником управления ЗАГС Ростовской области, лицом, его замещающим, не установлен более короткий срок его рассмотрения.

Если в обращении, поступившем из Правительства Ростовской области, не были установлены контрольные сроки исполнения, то сроки исполнения обращения исчисляются со дня регистрации обращения в управлении ЗАГС.

2.10. Срок регистрации обращения – в течение трех дней с момента поступления.

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то днем окончания срока рассмотрения обращения считается ближайший, следующий за ним, рабочий день.

2.11. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен начальником управления ЗАГС, лицом, его замещающим, но не более чем на тридцать дней, при этом исполнителем направляется соответствующее уведомление гражданину, если обращение поступило из Правительства Ростовской области - и в управление по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области.

2.11.1. По направленному в установленном порядке запросу срок подготовки информации исполнителем не должен превышать пятнадцать дней.

2.11.2. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут исполнители.

2.12. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию управления ЗАГС, 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 одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации.

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

2.14. 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, осуществляющий правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции для рассмотрения по существу поднятых в обращении вопросов и ответа заявителю в установленный законом срок, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения. Копия обращения направляется заместителю Губернатора Ростовской области, осуществляющему взаимодействие с миграционными органами.

2.15. Обращения, направленные федеральными государственными органами власти в управление ЗАГС с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные ими, или в сроки, установленные начальником управления ЗАГС, лицом, его замещающим. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации в управлении ЗАГС.

3. Организация работы по рассмотрению обращений граждан

3.1. Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие процедуры:

- прием и регистрация обращений;
- рассмотрение обращений;
- направление ответа на обращение;
- личный прием граждан.

3.2. Обращение, поступившее в управление ЗАГС, подлежит обязательному рассмотрению.

3.3. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) 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 соответствующий орган в соответствии с его компетенцией.

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

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

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

3.6.1 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.

3.7. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направлявшимися обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, а также при условии, что указанное обращение и ранее направлявшиеся обращения поступали в управление ЗАГС или одному и тому же должностному лицу, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Решение о прекращении переписки ввиду безосновательности рассмотрения очередного обращения принимается начальником управления ЗАГС, лицом его замещающим, на основании предложения ответственного исполнителя.

В случае, если обращение, поступившее в управление ЗАГС, было переадресовано для рассмотрения по компетенции в иные органы исполнительной власти, органы местного самоуправления, решение о безосновательности очередного обращения и о прекращении переписки принимается руководителем соответствующего органа власти, органа местного самоуправления.

3.7.1. В случае поступления в управление ЗАГС письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 3.40 настоящего Порядка на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.8. 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 нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.9. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в управление ЗАГС.

3.10. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится работником управления ЗАГС, ответственным за ведение делопроизводства.

3.11. По просьбе гражданина на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется отметка о принятии, содержащая дату поступления обращения и фамилию.

3.12. Обращения, поступившие в управление ЗАГС по факсу, принимаются и регистрируются работником управления ЗАГС, ответственным за ведение делопроизводства.

Обращения, поступившие в управление ЗАГС в форме электронного документа или по факсу подлежат рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством.

3.13. Обращения, поступившие в управление ЗАГС, после первичной обработки работником управления ЗАГС, ответственным за ведение делопроизводства, в тот же день в 11 и 15 часов передаются на визу начальнику управления ЗАГС.

Обращения, поступившие в управление ЗАГС после 15 часов, регистрируются следующим днем.

3.14. Электронные обращения граждан, поступающие по адресу электронной почты управления ЗАГС, распечатываются работником управления ЗАГС, ответственным за ведение делопроизводства, регистрируются и передаются на визу начальнику управления ЗАГС.

3.15. Поступившие в адрес должностных лиц управления ЗАГС письма с пометкой «Лично», с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются и передаются работником управления ЗАГС, ответственным за ведение делопроизводства, должностному лицу, которому они адресованы.

В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения граждан, корреспонденция в течение одного дня передается должностным лицом работнику управления ЗАГС, ответственному за ведение делопроизводства для регистрации и направления по принадлежности для рассмотрения.

3.16. Поступившие в управление ЗАГС письма граждан сортируются на коллективные, поступившие из вышестоящих федеральных органов власти, отдельно поставленные ими на контроль, а также по территориям адресата для дальнейшей обработки.

3.17. Регистрация обращений граждан, поступивших в управление ЗАГС, независимо от способов их доставки, производится работником управления ЗАГС, ответственным за ведение делопроизводства в соответствии с пунктом 2.10 раздела 2 настоящего Порядка.

3.18. Учет, систематизация и анализ обращений граждан осуществляются с использованием межведомственной системы электронного документооборота и делопроизводства «Дело» (далее – система «Дело»).

3.19. Работник управления ЗАГС, ответственный за ведение делопроизводства обязан сверить указанные в письме и на конверте фамилию, имя, отчество, адрес автора, прочитать обращение, определить его тематику и выявить поставленные заявителем вопросы, проверить обращение на повторность, зарегистрировать в регистрационной форме системы «Дело».

3.20. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу ставится регистрационный штамп с датой регистрации письма и регистрационным номером, который автоматически присваивается в системе «Дело».

В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Конверты сохраняются вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения и хранения.

3.21. Информация о поступившем обращении вносится в регистрационную карточку системы «Дело». В обязательном порядке вносится следующая информация:

- дата поступления обращения;
- фамилия, имя, отчество заявителя (последнее – при наличии);
- почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты;
- канал поступления обращения (почта, e-mail, принято в отделе, курьер и тому подобное);
- сведения об адресате (управление ЗАГС Ростовской области);
- состав документа (количество страниц);
- реквизиты сопроводительного письма (при наличии);
- краткое содержание обращения;
- рубрика (в соответствии с Типовым общероссийским классификатором);
- вид обращения (заявление, предложение или жалоба);
- кратность обращения (повторное, многократное);
- гражданство заявителя (при наличии информации);
- форма обращения (письменное, в форме электронного документа, устное);
- тип предложения, заявления или жалобы (в соответствии с предлагаемыми списками);

предмет ведения (органы местного самоуправления, Ростовская область как субъект Российской Федерации, Российская Федерация или совместное ведение).

3.22. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело» несет работник управления ЗАГС, ответственный за ведение делопроизводства.

3.23. Если обращение подписано несколькими авторами, то регистрируется первый автор или автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Отметка о коллективности обращения вносится в регистрационную карточку системы «Дело».

Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения, из которого они поступили (например: коллектив завода «Витязь», студенты технического колледжа и тому подобное).

3.24. По содержанию поступившего обращения начальник управления ЗАГС или лицо его замещающее, определяет ответственного исполнителя, при необходимости – соисполнителей и направляют обращение по принадлежности.

Информация об исполнителях и текст поручения вносятся в систему «Дело». В случае направления обращения гражданина в иной орган исполнительной власти, орган местного самоуправления по компетенции распечатывается уведомление заявителю о направлении его обращения для рассмотрения или переадресации в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Сопроводительные письма к обращениям, направляемым в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления и другие организации, с просьбой информировать о рассмотрении вопросов по существу или не требующим информации по результату рассмотрения обращения, уведомление заявителям о рассмотрении обращения, сопроводительные письма в федеральные органы государственной власти подписываются начальником управления ЗАГС или лицом его замещающим.

3.25. Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается исходя исключительно из его содержания, независимо от того, кому оно адресовано, за исключением писем, адресованных вышестоящими органами конкретным должностным лицам.

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

3.27. В случае, если поставленные в обращениях граждан вопросы не входят в компетенцию управления ЗАГС, такие обращения в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение вопросов, изложенных в обращении, с уведомлением об этом заявителя.

3.28. Порядок работы по рассмотрению обращения граждан, поступившие в управление ЗАГС из федеральных органов государственной власти в случаях, если они взяты ими на контроль, определяется начальником управления ЗАГС или лицом его замещающим.

3.29. В ответе в федеральные органы государственной власти должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

3.30. Подлинники обращений граждан возвращаются в федеральные органы государственной власти только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме о возврате обращения.

3.31. Не допускается передача обращения, состоящего на контроле, от одного исполнителя другому, минуя работника управления ЗАГС, ответственного за ведение делопроизводства. О такой передаче работником управления ЗАГС, ответственным за ведение делопроизводства, делается отметка в системе «Дело» и обращение передается другому исполнителю в соответствии настоящим Порядком.

3.32. Должностные лица, которым поручено рассмотрение обращения, обеспечивают полное и объективное рассмотрение обращений в соответствии с требованиями, установленными федеральными законами, областными законами и настоящим Порядком.

3.33. В случае, если рассмотрение обращения поручено одновременно нескольким соисполнителям, ответственным за организацию рассмотрения обращения и подготовку обобщенного ответа считается исполнитель, указанный в поручении первым. При этом соисполнители, указанные в поручении, предоставляют информацию в адрес ответственного исполнителя для обобщения.

В случае, если обращение переадресовано для рассмотрения по компетенции одновременно нескольким органам исполнительной власти Ростовской области, органам местного самоуправления Ростовской области, рассмотрение обращения и подготовка ответа управлением ЗАГС осуществляется самостоятельно в пределах вопросов, отнесенных к его компетенции.

В случае, если рассмотрение обращения поручено совместно первым заместителям Губернатора Ростовской области, заместителям Губернатора Ростовской области, органам исполнительной власти Ростовской области, органам местного самоуправления Ростовской области, ответственным за организацию рассмотрения обращения и подготовку обобщенного ответа считается первый заместитель Губернатора Ростовской области или заместитель Губернатора Ростовской области, указанный в поручении первым. При этом соисполнители, указанные в поручении, представляют информацию в адрес ответственного исполнителя для обобщения.

3.34. Ответ на депутатский запрос, направленный в управление ЗАГС депутатом Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по обращениям граждан, должен быть дан в письменной форме не позднее чем через тридцать дней со дня регистрации в управлении ЗАГС.

Ответ подписывается начальником управления ЗАГС или лицом его замещающим.

3.35. При обращении в управление ЗАГС Ростовской области депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по вопросам, связанным с его деятельностью, ответ на это обращение должен быть дан, а также представлены запрашиваемые документы или сведения не позднее тридцати дней со дня регистрации в управлении ЗАГС.

Ответ подписывается начальником управления ЗАГС Ростовской области или лицом его замещающим.

3.36. Ответы на запросы или обращения депутатов Законодательного Собрания Ростовской области, поступившие в управление ЗАГС по вопросам, входящим в компетенцию управления ЗАГС и его должностных лиц, должны быть даны в письменной форме не позднее чем через четырнадцать дней со дня их регистрации в управлении ЗАГС.

Ответ подписывается начальником управления ЗАГС или лицом его замещающим.

3.37. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.38. В случае получения в установленном порядке запроса органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, должностные лица управления ЗАГС обязаны в течение пятнадцати дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращений, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.39. Обращения граждан считаются рассмотренными, если даны ответы на все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и заявитель проинформирован о результатах.

В ответе должны быть определены конкретные сроки или условия решения поднятого вопроса. Если решить вопрос не представляется возможным, ответ заявителю должен содержать четкие разъяснения со ссылкой на действующее законодательство и, при возможности, предложения других вариантов решения проблемы.

3.40. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в управление ЗАГС в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в управление ЗАГС в письменной форме. Кроме того, на поступившее в управление ЗАГС 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 пункта 3.37 настоящего Порядка на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.41. Ответ на обращение граждан подписывается начальником управления ЗАГС или лицом его замещающим.

3.42. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к своему обращению. Если в письме не содержатся просьбы об их возврате, они остаются в деле по обращению заявителя, которое хранится в архиве. Копии отправленных гражданину документов хранятся в архиве.

3.43. Ответы заявителям и в федеральные органы государственной власти печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в управлении ЗАГС Ростовской области. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

3.44. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения в соответствии с пунктом 2.11 раздела 2 настоящего Порядка непосредственный исполнитель не позднее, чем за пять дней готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее начальнику управления ЗАГС или лицу его замещающему.

Начальник управления ЗАГС Ростовской области или лицо его замещающее, на основании служебной записки ответственного исполнителя принимает

решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения.

Копию служебной записки с решением о продлении срока рассмотрения и копию уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения ответственный исполнитель представляет работнику управления ЗАГС, ответственному за ведение делопроизводства, для изменения контрольных сроков.

При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения в регистрационной карточке системы «Дело» в разделе «Поручение» работником управления ЗАГС, ответственным за ведение делопроизводства, проставляется новый срок рассмотрения обращения.

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

3.46. В случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом государственной власти, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения, сообщив письменно о результатах согласования работнику управления ЗАГС, ответственному за ведение делопроизводства для внесения новых сроков в регистрационную карточку системы «Дело».

3.47. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется начальником управления ЗАГС или лицом его замещающим. Организацию делопроизводства по исполнению поручений начальника управления ЗАГС или лица его замещающего осуществляет работник, ответственный за ведение делопроизводства в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в управлении ЗАГС Ростовской области.

3.48. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа, подлинник обращения, копия ответа и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются работнику управления ЗАГС, ответственному за ведение делопроизводства для снятия с контроля в системе «Дело» и дальнейшего хранения или возврата в управление по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области.

3.49. При поступлении отработанных обращений граждан работнику управления ЗАГС, ответственному за ведение делопроизводства, он снимает обращение с контроля. При этом проверяется полнота представленного пакета документов, соблюдение сроков рассмотрения обращения, в систему «Дело» вносится краткое содержание ответа, реквизиты ответа, отметка о результате рассмотрения обращений граждан: «Меры приняты», «Поддержано», «Разъяснено», «Не поддержано».

На бумажной копии ответа проставляется дата снятия с контроля и подпись работника управления ЗАГС, ответственного за ведение делопроизводства.

3.50. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Порядком, возвращаются исполнителю на доработку.

3.51. Итоговое оформление дел по обращению заявителя для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в управлении ЗАГС Ростовской области.

3.52. Должностные лица, ответственные за рассмотрение обращений, несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

3.53. Обращения граждан, поступившие в управление ЗАГС из общественных приемных Губернатора Ростовской области, регистрируются и рассматриваются в соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком.

При регистрации таких обращений в дополнительные реквизиты регистрационной карточки системы «Дело» вносится наименование общественной приемной, из которой поступило обращение.

Копии ответов, направленных по обращениям, поступившим из общественных приемных Губернатора Ростовской области, направляются для сведения руководителю соответствующей общественной приемной (по почте или по системе «Дело»).

4. Рассмотрение обращений по поручению Губернатора Ростовской области

4.1. Ответ на запрос начальника отдела обращений Правительства Ростовской области, о предоставлении информации по существу вопросов, поднятых заявителем в обращении, для принятия решения о докладе обращения Губернатору Ростовской области, предоставляется в течение трех дней.

4.2. Обращения, поступившие в управление ЗАГС по поручению Губернатора Ростовской области, рассматриваются в тридцатидневный срок со дня регистрации в отделе делопроизводства, если Губернатором Ростовской области не установлен более короткий срок рассмотрения.

4.3. Срок исполнения поручения Губернатора Ростовской области может быть продлен Губернатором Ростовской области.

Письмо с просьбой о продлении срока исполнения поручения направляется в адрес Губернатора Ростовской области ответственным исполнителем не позже, чем за три дня до истечения срока исполнения поручения.

После согласования Губернатором Ростовской области продления срока исполнения поручения ответственным исполнителем направляется промежуточный ответ в адрес заявителя.

4.4. Обращения граждан, по которым имеется резолюция «Контроль», равно как и штамп «Контроль», рассматриваются в течение четырнадцати календарных дней, исчисляемых от даты поручения Губернатора Ростовской области.

Контроль за исполнением указанных поручений осуществляется контрольным управлением при Губернаторе Ростовской области.

4.5. При рассмотрении обращений граждан, по которым имеется поручение Губернатора Ростовской области, необходимо:

провести встречу (либо связаться в телефонном режиме) с гражданином, направившим обращение, для разъяснения хода рассмотрения и сроков исполнения обращения, при этом, если в резолюции Губернатора Ростовской области содержится личное поручение должностному лицу, прием гражданина (телефонный разговор) должен быть проведен именно тем должностным лицом, которому дано поручение;

обеспечить всестороннее и объективное рассмотрение обращения, направить заявителю письменный ответ по существу вопроса;

если, в соответствии с поручением, по результатам рассмотрения обращения необходимо подготовить доклад на имя Губернатора Ростовской области, то в информации указывается, кем и когда была проведена встреча (телефонный разговор) с гражданином;

доклад на имя Губернатора Ростовской области по результатам рассмотрения обращения оформляется на бумажном носителе с визами соисполнителей, а также начальника контрольного управления при Губернаторе Ростовской области и представляется вместе с материалами по обращению в управление по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области для передачи на доклад Губернатору Ростовской области.

4.6. В ответе на обращение указывается, что обращение рассмотрено по поручению Губернатора Ростовской области.

Ответ на обращение, рассмотренное по поручению Губернатора Ростовской области, подписывается тем должностным лицом, которому дано поручение.

4.7. Ответ на обращение граждан, рассмотренное по поручению Губернатора Ростовской области, до отправки заявителю направляется на визирование начальнику управления по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области.

4.8. Письменные обращения граждан, по которым даны поручения Губернатора Ростовской области, находятся на контроле в управлении по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области.

В случае, если в ответе, подготовленном управлением ЗАГС, на обращение по поручению Губернатора Ростовской области, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, то такое обращение ставится на дополнительный контроль с передачей его в контрольное управление при Губернаторе Ростовской области для осуществления дальнейшего контроля.

4.9. Обращения граждан с поручениями Губернатора Ростовской области по итогам приема граждан с использованием информационной системы «Интерактивная приемная Губернатора Ростовской области», регистрируются, ставятся на контроль работником управления ЗАГС, ответственным за ведение делопроизводства и передаются начальнику управления ЗАГС для получения резолюций по исполнению.

После внесения содержания резолюций в регистрационную карточку в системе электронного документооборота «Дело» обращения передаются в ответственному исполнителю.

5. Рассмотрение обращений, поступивших в ходе проведения Губернатором Ростовской области «прямых эфиров»

5.1. Обращения, поступившие в управление ЗАГС в ходе проведения «прямых эфиров» Губернатора Ростовской области, передается работнику управления ЗАГС, ответственному за ведение делопроизводства для их

регистрации и направления на доклад начальнику управления ЗАГС, который определяет порядок их дальнейшего рассмотрения и ответственного исполнителя.

Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, поступившего в ходе проведения Губернатором Ростовской области «прямых эфиров», в течение трех дней связывается в телефонном режиме с заявителем для уточнения информации, изложенной в обращении, и определения наиболее актуальных вопросов, связанных с темой обращения.

5.2. Обращения, содержащие вопросы, затрагивающие интересы большого круга лиц, а также обращения по социально значимым темам, должны быть рассмотрены с выездом на место, при необходимости коллегиально.

5.3. В ответе заявителю указывается, что обращение рассмотрено по поручению Губернатора Ростовской области.

5.4. При возможности положительного решения вопроса, поднятого в обращении, в ответе должны быть определены конкретные сроки или этапы исполнения.

Если решить вопрос в соответствии с просьбой заявителя не представляется возможным, ответ на обращение должен содержать четкие разъяснения со ссылкой на действующее законодательство и, при возможности, другие варианты решения.

5.5. После подготовки ответа ответственный исполнитель, которому было поручено рассмотрение обращения, должен в телефонном режиме связаться с гражданином, направившим обращение, и дать ему пояснения по существу подготовленного ответа.

5.6. Ответ на обращение подписывается начальником управления ЗАГС или лицом его замещающим.

5.7. Информация о результатах рассмотрения обращений направляется в пресс-службу Губернатора Ростовской области.

5.8. Копия ответа, данного заявителю, направляется ответственным исполнителем управления ЗАГС Ростовской области в пресс-службу по системе «Дело».

5.9. Контроль за реализацией решений, принятых по результатам рассмотрения обращений, и соблюдением настоящего Порядка осуществляется начальником управления ЗАГС.

6. Личный прием граждан в управлении ЗАГС Ростовской области

6.1. Личный прием граждан в управлении ЗАГС осуществляется начальником управления ЗАГС, руководителями структурных подразделений управления ЗАГС или лицами их замещающими, по вопросам, отнесенным к их компетенции в установленных для приема местах.

Также личный прием граждан может осуществляться с применением специального программного обеспечения по проведению личного приема, приема в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи, используемых в ходе проведения общероссийского дня приема граждан.

6.2. В случае, если гражданин обратился в управление ЗАГС с просьбой о записи на личный прием к начальнику управления ЗАГС предварительная беседа

с гражданами, предварительная запись на личный прием возлагается на работника управления ЗАГС, ответственного за ведение делопроизводства.

6.3. Просьба о личном приеме начальником управления ЗАГС, руководителями структурных подразделений управления ЗАГС оформляется гражданином в письменном виде или в форме электронного документа. После регистрации обращения работником управления ЗАГС, ответственным за ведение делопроизводства, оформляется учетная карточка приема посетителей, которая передается начальнику управления ЗАГС или лицу его замещающему, для согласования.

Информация о месте приема, а также об установленных днях и часах приема или мотивированного отказа в приеме доводится до сведения граждан работником управления ЗАГС, ответственным за ведение делопроизводства.

Запись на личный прием в телефонном режиме не осуществляется.

6.4. Прием граждан в управлении ЗАГС ведется в соответствии с утвержденным графиком, в помещении управления ЗАГС.

График приема граждан ежемесячно размещается на официальном сайте управления ЗАГС Ростовской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: www.zagsro.donland.ru. и вывешивается на информационном стенде в управлении ЗАГС.

6.5. В случае отсутствия в день приема руководителя по его поручению прием может осуществлять уполномоченное должностное лицо по курируемым вопросам, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема гражданина.

В случае несогласия гражданина, записавшегося на личный прием к руководителю, с проведением личного приема уполномоченным должностным лицом, прием проводится по решению начальника управления ЗАГС или лица его замещающего в другой день, по предварительному согласованию с гражданином.

6.6. В случае выявления повторного обращения работник управления ЗАГС, ответственный за ведение делопроизводства, осуществляет подборку всех имеющихся в отделе материалов, касающихся данного обращения. Подобранные материалы предоставляются начальнику управления ЗАГС или лицу его замещающему, ведущим личный прием.

Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности записи на личный прием по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

6.7. Во время проведения личного приема граждане имеют возможность изложить свое обращение устно либо представить в письменной форме.

6.8. 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 учетной карточке приема посетителей.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, подписанный начальником управления ЗАГС, проводившим личный прием.

Согласие на получение гражданином устного ответа подтверждается его подписью, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, подписанный руководителем, проводившим личный прием.

6.9. По окончании личного приема начальник управления ЗАГС Ростовской области или лицо его замещающее доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

6.10. После завершения личного приема и согласно поручениям начальника управления ЗАГС или лица его замещающего проводившего личный прием граждан, зафиксированным в карточке личного приема, работник управления ЗАГС, ответственный за ведение делопроизводства, вводит текст поручения в регистрационную карточку системы «Дело» и направляет для рассмотрения ответственному исполнителю.

6.11. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения гражданина осуществляет начальник управления ЗАГС или лицо его замещающее.

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

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить обращение в управление ЗАГС.

6.13. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

7. Контроль за исполнением рассмотрения обращений

7.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан, принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, мониторинга поступающих обращений граждан.

7.2. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется начальником управления ЗАГС или лицом его замещающим.

7.3. Работником управления ЗАГС, ответственным за ведение делопроизводства, на контроль ставятся обращения, в которых сообщается о нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое социальное и общественное значение. Постановка обращений на контроль производится с целью устранения недостатков в работе управления ЗАГС и его должностных лиц, а также органов местного самоуправления, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений заявителей.

7.4. В обязательном порядке на контроль ставится рассмотрение обращений граждан, поступивших:

из федеральных органов государственной власти и поставленных ими на контроль;

из общественных приемных Губернатора Ростовской области в муниципальных образованиях Ростовской области;

в ходе прямых телевизионных эфиров Губернатора Ростовской области, а также коллективных, резонансных и имеющих наибольшую социальную значимость обращений граждан.

7.5. Контроль за рассмотрением обращений включает:

постановку на контроль поручений (резолюций) Губернатора Ростовской области по рассмотрению обращений;

контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан ответственными лицами управления ЗАГС;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;

подготовку запросов о ходе исполнения поручений по обращениям граждан;

снятие с контроля поручений по рассмотрению обращений граждан.

Обращения снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы и даны письменные ответы.

8. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений или действий (бездействия)

управления ЗАГС Ростовской области, а также его должностных лиц

8.1. Решения или действия (бездействие) должностного лица управления ЗАГС, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения настоящего Порядка, могут быть обжалованы начальнику управления ЗАГС.

8.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является решение или действия (бездействие) должностного лица управления ЗАГС, принятое или осуществленное им в ходе исполнения настоящего Порядка.

8.3. Жалоба гражданина на решение или действия (бездействие) должностного лица управления ЗАГС подается в письменной или в электронной форме и рассматривается в соответствии с настоящим Порядком.

В подтверждение своих доводов к жалобе гражданин может прилагать сведения и материалы, либо их копии.

8.4. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие), осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения настоящего Порядка, начальник управления ЗАГС:

отказывает в удовлетворении жалобы;

удовлетворяет жалобу, признает решение или действия (бездействие) неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения установленных (выявленных) нарушений.

8.5. Ответ на жалобу направляется гражданину в течение тридцати дней со дня регистрации жалобы в управление ЗАГС.

Специалист-эксперт управления
ЗАГС Ростовской области



Н.Н. Ларичкина

Приложение № 1
к Порядку
организации работы
по рассмотрению обращений
граждан в управлении ЗАГС
Ростовской области

УПРАВЛЕНИЕ ЗАГС РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
344002, г. Ростов-на-Дону, ул. Пушкинская, 91/70

Исходящий номер

Адрес: _____

Кому: _____

Уважаемый(ая) _____!

Ваше обращение взято на контроль.

Уведомляем о направлении Вашего обращения для ответа по компетенции в

О результатах Вам будет сообщено в установленный законом срок
уполномоченным должностным лицом.

Должность _____ Ф.И.О.
(подпись)

Приложение № 2
к Порядку
организации работы
по рассмотрению обращений
граждан в управлении ЗАГС
Ростовской области

КАРТОЧКА
личного приема гражданина
№ ____ « ____ » _____ 20__ г.

(фамилия, имя, отчество гражданина)

(адрес места жительства гражданина)

Краткое содержание обращения гражданина:

Содержание принятого решения по устному обращению гражданина:

(согласие гражданина на получение ответа в устной форме)

Должность
уполномоченного лица,
проводившего личный прием _____ Ф.И.О.
(подпись)