



АГЕНТСТВО ЗАПИСИ АКТОВ ГРАЖДАНСКОГО СОСТОЯНИЯ
УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

14 августа 2024 г.

№ 6

г. Ульяновск

**О внесении изменений в Инструкцию
по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Агентстве
записи актов гражданского состояния Ульяновской области**

П р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемые изменения, которые вносятся в Инструкцию по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Агентстве записи актов гражданского состояния Ульяновской области, утверждённую приказом Агентства записи актов гражданского состояния Ульяновской области от 24 июля 2019 года № 7 «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Агентстве записи актов гражданского состояния Ульяновской области».

2. Настоящий приказ вступает в силу на следующий день после дня его официального опубликования.

Руководитель Агентства

Ж.Г.Назарова

УТВЕРЖДЕНЫ
приказом Агентства записи
актов гражданского состояния
Ульяновской области
от 14 августа 2024 г. № 6

**Изменения,
которые вносятся в Инструкцию
по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Агентстве
записи актов гражданского состояния Ульяновской области**

1. В разделе 1:

1.1. в пункте 1.1 слова «а также судов судебной системы Российской Федерации», заменить словами «судов судебной системы Российской Федерации, поданными в письменной форме, форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), и в устной форме.»;

1.2. в пункте 1.2:

1) в абзаце первом слова «Основные термины, используемые в Инструкции» заменить словами «Для целей настоящей Инструкции используются следующие термины»;

2) в подпункте 1 после слов «электронного документа» дополнить словами «, в том числе с использованием Единого портала»;

3) в подпункте 4 после слов «электронного документа» дополнить словами «, в том числе с использованием Единого портала»;

4) в подпункте 11:

а) абзац первый изложить в следующей редакции:

«11) **ответ в письменной форме на обращение** – служебный документ, направленный заявителю в письменной форме по указанному в обращении почтовому адресу или по адресу электронной почты либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании»;

б) в подпункте «б» после слов «электронного документа» дополнить словами «, в том числе с использованием Единого портала»;

в) в подпункте «в» после слов «электронного документа» дополнить словами «, в том числе с использованием Единого портала»;

г) в подпункте «е» после слов «электронного документа» дополнить словами «, в том числе с использованием Единого портала»;

д) в подпункте «з» слова «письменного обращения» заменить словами «обращения в письменной форме»;

5) в подпункте «б» подпункта 12 после слов «электронного документа» дополнить словами «, в том числе с использованием Единого портала»;

б) подпункт «б» подпункта 20 изложить в следующей редакции:

«б) в форме электронного документа, направленного, в том числе с использованием Единого портала, не содержащего фамилию, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;»;

7) в подпункте 21 слова «в том числе в виде электронного документа» заменить словами «или в виде электронного документа, направленного, в том числе с использованием Единого портала,»;

8) пункт 1.2 дополнить подпунктами 30 – 35 следующего содержания:

«30) **необращение** – текст, направляемый на ознакомление, либо содержащий положительную оценку деятельности (благодарность), либо поздравление, приглашение, либо соболезнование;

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

32) **приглашение** – текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, содержащий просьбу явиться, прибыть, присутствовать на каком-либо мероприятии;

33) **соболезнование** – текст, не относящийся к предложениям, заявлениям жалобам, содержащий сочувствие (сострадание) определённому событию (несчастью);

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

35) **модуль «Обращения граждан»** – автоматизированная информационно-поисковая система «Обращения граждан» в единой системе электронного документооборота Правительства и исполнительных органов Ульяновской области, используемая в Агентстве для обработки поступающих обращений, запросов, необращений;»;

1.3. пункт 1.4 изложить в следующей редакции:

«1.4. Учёт и регистрация обращений, запросов и необращений, поступивших в адрес Агентства осуществляется в модуле «Обращения граждан».

2. В разделе 2:

2.1. в подпункте 2.2.1 слова «Письменное обращение» заменить словами «Обращение в письменной форме»»

2.2. в подпункте 2.2.2 слова «письменные обращения» заменить словами «обращения в письменной форме», слова «Web-интерфейс» заменить словами «модуле «Обращения граждан»;

2.3. в подпункте 2.2.3 слова «письменных обращений» заменить словами «обращений в письменной форме»;

2.4. в подпункте 2.2.4:

1) в абзаце третьем слова «письменные обращения» заменить словами «обращения в письменной форме»;

2) в абзаце четвёртом слова «письменных обращений» заменить словами «обращений в письменной форме»;

3) в абзацах пятом и шестом слова «письменного обращения» заменить словами «обращения в письменной форме»;

2.5. в подпункте 2.2.8 слова «Web-интерфейс» заменить словами «модуле «Обращения граждан»;

2.6. подпункт 2.2.9 изложить в следующей редакции:

«2.2.9. Обращения в письменной форме и обращения в форме электронных документов, поданные в том числе с использованием Единого портала, подлежат регистрации в «в модуле «Обращения граждан» в течение 3 дней со дня их поступления в Агентство.»;

2.7. в подпункте 2.2.10 слова «Web-интерфейс» заменить словами «модуле «Обращения граждан»;

2.8. в подпункте 2.2.11 в абзаце четвёртом слова «письменного обращения (в том числе обращения в электронной форме)» заменить словами «обращения в письменной форме (форме электронного документа, поданного в том числе с использованием Единого портала)», в абзаце десятом слова «Web-интерфейс» заменить словами «модуле «Обращения граждан»;

2.9. в подпункте 2.2.15 слова «Web-интерфейс» заменить словами «модуле «Обращения граждан»;

2.10. в подпункте 2.2.16 слова «Web-интерфейс» заменить словами «модуле «Обращения граждан»;

2.11. в подпункте 2.3.2 слова «в течение 30 дней» заменить словами «в течение 27 дней»;

2.12. в подпункте 2.3.4 слова «письменного обращения» заменить словами «обращения в письменной форме»;

2.13. в абзацах первом и втором подпункта 2.3.5 слова «Письменные обращения» заменить словами «Обращения в письменной форме»;

2.14. в абзаце втором подпункта 2.3.10 слова «Web-интерфейс» заменить словами «модуле «Обращения граждан»;

2.15. в абзаце пятом подпункта 2.3.11 слова «письменные ответы» заменить словами «ответы в письменной форме»;

2.16. в подпункте 2.3.12 слова «письменном обращении» заменить словами «обращении в письменной форме»;

2.17. в абзаце шестом подпункта 2.3.13 слова «письменного ответа» заменить словами «ответа в письменной форме»;

2.18. в абзацах пятом и шестом подпункта 2.3.19 слова «письменного обращения» заменить словами «обращения в письменной форме»;

2.19. абзац второй подпункта 2.3.22 изложить в следующей редакции:

«регистрационная карточка обращения в письменной форме, устной форме или в форме электронного документа или его копия;»;

2.20. в подпункте 2.3.27 слова «письменного ответа» заменить словами «ответа в письменной форме»;

2.21. в абзацах втором и третьем подпункта 2.3.28 слова «письменного обращения» заменить словами «обращения в письменной форме»;

2.22. в подпункте 2.4.5 слова «Web-интерфейс» заменить словами «модуле «Обращения граждан»;

2.23. в подпункте 2.5.1 слова «письменного или электронного обращения» заменить словами «обращения в письменной форме или в форме электронного документа, направленного, в том числе с использованием Единого портала»;

2.24. в абзаце шестом подпункта 2.5.3 слова «письменного ответа» заменить словами «ответа в письменной форме»;

2.25. в абзаце втором подпункта 2.5.4 слова «письменный ответ» заменить словами «ответ в письменной форме»;

2.26. в подпункте 2.5.6 после слов «электронного документа» дополнить словами «, в том числе с использованием Единого портала,»;

2.27. в подпункте 2.5.8 слова «письменный ответ» заменить словами «ответ в письменной форме»;

2.28. в подпункте 2.5.9 слова «Web-интерфейс» заменить словами «модуле «Обращения граждан»;

2.29. в подпункте 2.5.11 слова «Web-интерфейс» заменить словами «модуле «Обращения граждан»;

2.30. в подпункте 2.5.12 слова «письменного ответа» заменить словами «ответа в письменной форме»;

2.31. подпункт 2.5.13 изложить в следующей редакции:

«2.5.13. В ходе личного приёма заявитель вправе оставить обращение в письменной форме, которое прилагается к карточке личного приёма. Обращение в письменной форме подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Инструкцией.»;

2.32. в подпункте 2.5.18 слова «письменным ответом» заменить словами «ответом в письменной форме»;

2.33. пункт 2.6, подпункты 2.6.1-2.6.3 исключить;

3. дополнить разделом 2¹ следующего содержания:

«2¹ Анализ обращений, результатов рассмотрения обращений и качества принятых мер по рассмотрению обращений

2¹.1. Обращения граждан, а также содержащиеся в них критические замечания систематически анализируются и обобщаются службой делопроизводства в целях своевременного выявления причин, порождающих нарушение прав и законных интересов граждан, изучения общественного мнения и совершенствования работы Агентства.

2¹.2. Систематизация вопросов, содержащихся в обращениях, осуществляется на основе типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан и анализа содержания обращения.

2^{1.3}. Предметом анализа содержания обращений являются абсолютные и относительные показатели количества вопросов, содержащихся в обращениях заявителей, поступивших за анализируемый период.

2^{1.4}. Количественные показатели вопросов, содержащихся в обращениях, определяются по общему количеству вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших за анализируемый период.

2^{1.5}. Анализ результатов рассмотрения обращений за анализируемый период осуществляется с использованием абсолютных и относительных показателей (долей) принятых по ним решений – «поддержано», «разъяснено», «не поддержано». Приводятся данные о количестве обращений, сроки принятия решений по которым в анализируемый период не наступили («находятся на рассмотрении»).

2^{1.6}. Расчет относительных показателей – доли соответствующего принятого решения в общем количестве принятых решений позволяет проводить сравнение результатов рассмотрения обращений независимо от количества рассмотренных обращений.

2^{1.7}. Анализ обращений и принятых по ним мер может осуществляться в следующих формах:

периодические (ежемесячные, ежеквартальные, годовые) информационно-статистические обзоры обращений заявителей;
оперативные информационные обзоры обращений заявителей;
тематические информационно-аналитические обзоры обращений заявителей;
информационные обзоры обращений заявителей.»;

4. в разделе 4:

4.1. в пункте 4.1 слова «письменного ответа» заменить словами «ответа в письменной форме»;

4.2. в абзаце втором пункта 4.2 слова «письменного ответа» заменить словами «ответа в письменной форме»;

5. в приложении № 1 к Инструкции по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Агентстве записи актов гражданского состояния Ульяновской области слова «письменного ответа» заменить словами «ответа в письменной форме».
