



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

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 28.02.2025 № 2

г. Ростов-на-Дону

**О внесении
изменения в постановление управления записи
актов гражданского состояния Ростовской области от 29.07.2022 № 3**

В целях повышения эффективности работы с обращениями граждан, управление записи актов гражданского состояния Ростовской области **п о с т а н о в л я е т :**

1. Внести в постановление управления записи актов гражданского состояния Ростовской области от 29.07.2022 № 3 «Об организации работы по рассмотрению обращений граждан в управлении записи актов гражданского состояния Ростовской области» изменение, изложив приложение к нему в редакции согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Признать утратившим силу постановление управления записи актов гражданского состояния Ростовской области от 17.04.2024 № 1 «О внесении изменений в постановление управления записи актов гражданского состояния Ростовской области от 29.07.2022 № 3».

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

4. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Начальник управления
записи актов гражданского
состояния Ростовской области



О.В. Исаенко

Постановление вносит отдел
архивной работы, автоматизации
и информатики

Приложение
к постановлению
управления записи актов
гражданского состояния
Ростовской области
от 28.02.2025 № 2

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 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»;

указом Губернатора Ростовской области О регламенте Правительства 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»;

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

распоряжением Правительства Ростовской области Об утверждении инструкции по делопроизводству в Правительстве 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 – обращение).

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

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 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, по форме согласно приложению № 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. Ознакомление осуществляется на основании обращения в виде заявления в письменной форме или в форме электронного документа, которое в части указанного вопроса рассматривается в течение 15 дней со дня его регистрации в управлении ЗАГС. Ознакомление осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность. По просьбе гражданина, указанной в заявлении, работниками управления изготавливаются копии документов и материалов, представленных для ознакомления;

получать ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 – 3.8 раздела 3 настоящего Порядка, уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

получать ответ по существу поставленных в обращении вопросов в случае, предусмотренном пунктом 3.7.1 раздела 3 настоящего Порядка, на основании обращения с просьбой о его предоставлении;

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:

ответ в письменной форме или в форме электронного документа 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 ответ в письменной форме или в форме электронного документа по существу поставленных в обращении вопросов.

Ответ на обращение не дается в случае, если в 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 обращений в письменной форме является: 344002, г. Ростов-на-Дону, ул. Пушкинская, д. 91/70.

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

2.2. График (режим) работы управления ЗАГС:

понедельник – четверг – 9.00 – 18.00;

пятница – 9.00 – 16.45;

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

перерыв – 13.00 – 13.45;

суббота и воскресенье – выходные дни.

2.3. Обращения в форме электронного документа направляются в управление ЗАГС путем заполнения специальной формы сервиса «Электронная приемная граждан Ростовской области», размещенного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет») по адресу (<https://letters.donland.ru>) (далее – Электронная приемная), а также с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал).

Обращения в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, направляются в управление ЗАГС через адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, размещенного в сети «Интернет» по адресу (<https://gosuslugi.ru>).

Организация рассмотрения обращений, поступивших в управление ЗАГС через Электронную приемную и Единый портал, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

Обращения, направленные в управление ЗАГС для рассмотрения, принимаются в том числе по адресу электронной почты управления ЗАГС (zagsro@donland.ru).

Поступившая через Электронную приемную и Единый портал корреспонденция, не относящаяся к обращениям граждан, распечатывается и передается в структурные подразделения управления ЗАГС для дальнейшей обработки, о чем гражданин информируется работником управления ЗАГС, ответственным за ведение делопроизводства, путём направления электронного сообщения.

Поступившие через Электронную приемную и Единый портал обращения, адресованные в иные исполнительные органы Ростовской области, органы местного самоуправления муниципальных образований Ростовской области и их должностным лицам, не подлежащие регистрации и рассмотрению в управлении ЗАГС, пересылаются соответствующему адресату по межведомственной

системе электронного документооборота и делопроизводства «Дело» для дальнейшей регистрации и организации работы по их рассмотрению, о чем гражданин информируется работником управления ЗАГС, ответственным за ведение делопроизводства, путём направления электронного сообщения.

Направление обращений через Электронную приемную осуществляется с авторизацией гражданина через единую систему идентификации и аутентификации (ЕСИА).

2.3¹. Получение и обработка обращений, направленных через Единый портал, а также направление ответов на них осуществляется с использованием платформы обратной связи Единого портала.

Подготовка ответов на обращения, направленных через Единый портал, осуществляется в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.4. Прием обращений в телефонном режиме в управлении ЗАГС не осуществляется.

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

2.5. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах управления ЗАГС, почтовом адресе, адресе Электронной приемной и Единого портала для направления обращений граждан размещены на официальном сайте управления ЗАГС в сети «Интернет» (<https://zagsro.donland.ru>).

2.6. Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на информационном стенде, а также на официальном сайте управления ЗАГС Ростовской области в сети «Интернет» (<https://zagsro.donland.ru>).

На информационном стенде в управлении ЗАГС размещается следующая обязательная информация:

- режим работы управления ЗАГС;
- требования к 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.

2.7. Информирование граждан по устным обращениям осуществляется работником управления ЗАГС, ответственным за ведение делопроизводства, по телефону (863) 240-95-98: о местонахождении и графике работы управления ЗАГС; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта управления ЗАГС в сети «Интернет», адресе Электронной приемной и Единого портала; о порядке получения информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем.

2.8. Обращение гражданина рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации в управлении ЗАГС, если начальником управления ЗАГС Ростовской области или лицом, временно исполняющим его обязанности, не установлен более короткий срок его рассмотрения – 14 дней и менее.

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.

2.9. Регистрация входящих обращений осуществляется не менее двух раз в день: в 11.00 часов и в 15.30 часов.

Работник управления ЗАГС, ответственный за ведение делопроизводства информирует 2 раза в день руководителя управления ЗАГС или лицо, временно исполняющее его обязанности, о поступивших обращениях.

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.

2.10. 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 временно исполняющим его обязанности, но не более чем на тридцать дней, при этом исполнителем направляется соответствующее уведомление гражданину, а если обращение поступило из Правительства Ростовской области – и в управление по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области.

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

Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут исполнители.

2.11. Обращения, адресованные управлению ЗАГС, направляются для рассмотрения по компетенции руководителям структурных подразделений управления ЗАГС или лицам, временно исполняющим их обязанности, а в случае, если в таких обращениях содержатся вопросы, не входящие в компетенцию управления ЗАГС, они переадресовываются в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.12. 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.

2.13. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Губернатору Ростовской области с уведомлением гражданина, направившего

обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 3.6 раздела 3 настоящего Порядка.

2.14. 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, временно исполняющим его обязанности. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации в управлении ЗАГС.

2.15. При рассмотрении обращений, поступивших в управление ЗАГС, применяются принципы и стандарты клиентоцентричности.

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 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 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 обращения в письменной форме не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в исполнительные органы, 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.

В случае, если текст 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 обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались 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, временно исполняющим его обязанности, на основании предложения ответственного исполнителя.

В случае, если обращение, поступившее в управление ЗАГС, было переадресовано для рассмотрения по компетенции в иные исполнительные органы, органы местного самоуправления или в иные органы, 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 обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 3.38 настоящего Порядка на официальном сайте управления ЗАГС в сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в 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 в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в управление ЗАГС.

3.10. Прием обращений в письменной форме непосредственно от граждан производится работником управления ЗАГС, ответственным за ведение делопроизводства. При обращении непосредственно в управление граждан с хроническими проблемами со здоровьем, граждан ограниченно или временно нетрудоспособных, граждан с низкими навыками использования цифровых

технологий, в том числе в силу возраста, а также граждан с низким уровнем знания русского языка, которые не могут самостоятельно подготовить обращение в письменной форме или в форме электронного документа, уполномоченным лицом управления осуществляется прием обращения в устной форме путем проведения личного приема таких граждан с внесением содержания устного обращения в карточку личного приема.

3.11. По просьбе гражданина работником управления ЗАГС, ответственным за ведение делопроизводства, 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 электронной почте или по системе межведомственного электронного документооборота (далее МЭДО), принимаются и регистрируются работником управления ЗАГС, ответственным за ведение делопроизводства, и подлежат рассмотрению в установленном порядке.

Корреспонденция, поступившая в управление ЗАГС по электронной почте, и не относящаяся к обращениям граждан, принимается работником управления ЗАГС, ответственным за ведение делопроизводства, для дальнейшей обработки.

3.13. Обращения, поступившие в управление ЗАГС, после первичной обработки работником управления ЗАГС, ответственным за ведение делопроизводства, в порядке и сроки предусмотренные пунктом 2.9 настоящего Порядка, в тот же день передаются на визу начальнику управления ЗАГС или лицу, временно исполняющему его обязанности.

3.14. 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.

3.14.1. В случае, если пометка «Лично» указана гражданином непосредственно на обращении, поступившем в управление ЗАГС, такое обращение направляется на рассмотрение в общем порядке по компетенции.

3.15. Учет, систематизация и анализ обращений граждан, за исключением обращений, поступивших через Единый портал, осуществляются с использованием межведомственной системы электронного документооборота и делопроизводства «Дело» (далее – система «Дело»). Учет, систематизации и анализ обращений, поступивших через Единый портал, осуществляется с использованием платформы обратной связи Единого портала.

3.16. 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».

3.17. 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.

3.18. 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);
- 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);
- форма обращения (в письменной форме, 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).

3.19. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело» несут работники управления ЗАГС, ответственные за ведение делопроизводства, а также должностные лица, ответственные за организацию работы с обращениями граждан в управлении ЗАГС.

3.20. 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).

3.21. По содержанию поступившего обращения начальник управления ЗАГС или лицо, временно исполняющее его обязанности, определяет ответственного исполнителя, при необходимости – соисполнителей и направляет обращение по принадлежности.

При необходимости ответственный исполнитель информирует управление по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области о результатах рассмотрения.

Работники управления ЗАГС Ростовской области, ответственные за ведение делопроизводства, осуществляют регистрацию обращения, вносят в систему «Дело» информацию об исполнителях и текст поручения. Ответственный исполнитель подготавливает, редактирует и распечатывает сопроводительное письмо в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу и уведомление заявителю о принятии его обращения к рассмотрению или о переадресации в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Сопроводительные письма к обращениям, направляемым в исполнительные органы, 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, временно исполняющим его обязанности, либо, по их поручению, иным уполномоченным лицом, на бумажном носителе (в случае направления уведомления по почтовому адресу).

Уведомление заявителю подписывается начальником управления ЗАГС или ответственным исполнителем управления ЗАГС на бумажном носителе и направляется по почтовому адресу или на адрес электронной почты в форме электронного документа.

Сопроводительные письма в федеральные органы государственной власти и их территориальные подразделения подписываются начальником управления ЗАГС.

3.22. 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.

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

3.24. 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.

Уведомление о переадресации обращения, направленного в письменной форме, направляется по указанному в обращении почтовому адресу. Уведомление о переадресации обращения, направленного в форме электронного документа, направляется по указанному в обращении адресу электронной почты.

В случае, если в обращении гражданином указан удобный для него способ получения уведомления о переадресации обращения (почта, электронная почта, лично, факсимильная связь, личный кабинет в электронной приемной), уведомление о переадресации направляется указанным гражданином способом.

3.25. Если заявитель обратился в управление ЗАГС, так как не удовлетворен принятым решением, в связи с нарушением его прав или норм законодательства Российской Федерации, обращение передается руководителю структурного подразделения в соответствии с полномочиями для организации его рассмотрения с участием заявителя и проведения проверки изложенных доводов.

Ответ по итогам рассмотрения данного обращения должен содержать информацию по существу поднятого вопроса, а также вывод об обоснованности (или необоснованности) доводов о ненадлежащем рассмотрении обращения.

В случае, если доводы гражданина в ходе проверки подтвердились, должны быть приняты исчерпывающие меры по устранению выявленных недостатков в работе и разрешению поднятого в обращении вопроса.

В случае, если доводы не нашли подтверждения, в ответе гражданину даются разъяснения правовых оснований отказа в удовлетворении его просьбы, а также порядок обжалования принятого решения.

3.26. Обращения граждан, поступившие в управление ЗАГС из федеральных органов государственной власти и поставленные ими на контроль, передаются работником управления ЗАГС, ответственным за ведение делопроизводства, начальнику управления ЗАГС или лицу, временно исполняющему его обязанности, которые определяют порядок работы по рассмотрению обращения. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения указанных обращений осуществляется в соответствии с пунктом 7.5 раздела 7 настоящего Порядка.

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

3.27. Запросы информации, документов и материалов от государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, в том числе в электронной форме, поступившие в управление ЗАГС в соответствии с пунктом 2 части 1 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», направляются работником управления ЗАГС, ответственным за ведение делопроизводства, начальнику управления ЗАГС или лицу временно исполняющему его обязанности, которые определяют порядок их рассмотрения, а также при необходимости начальникам отделов ЗАГС городских округов и муниципальных районов или лицам их замещающим, для предоставления информации по существу запроса. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения указанных запросов осуществляется в соответствии с пунктом 7.3 раздела 7 настоящего Порядка.

3.28. 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.

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

3.30. 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 исполнительным органам Ростовской области, органам местного самоуправления Ростовской области, рассмотрение обращения и подготовка ответа управлением ЗАГС осуществляется самостоятельно в пределах вопросов, отнесенных к его компетенции.

Соисполнители представляют ответственному исполнителю необходимую информацию не позднее семи дней до истечения срока рассмотрения обращения, указанного в поручении.

3.31. 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.

3.32. При обращении в управление ЗАГС Ростовской области депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по вопросам, связанным с его деятельностью, должностные лица управления ЗАГС Ростовской области дают ответ на это обращение, а также представляют запрашиваемые документы или сведения не позднее тридцати дней со дня регистрации в управлении ЗАГС.

Ответ на запрос или обращение должен быть подписан тем должностным лицом, которому направлен запрос или обращение, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

3.33. Запросы или обращения депутатов Законодательного Собрания Ростовской области, поступившие в управление ЗАГС Ростовской области по вопросам, входящим в компетенцию управления ЗАГС Ростовской области и его должностных лиц, направляются на рассмотрение тому должностному лицу, которому они адресованы.

Должностное лицо, которому направлен запрос или обращение, обязано дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через четырнадцать дней со дня его регистрации.

Ответ на запрос или обращение должен быть подписан тем должностным лицом, которому направлен запрос или обращение, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

3.34. 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 обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.35. 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.

3.36. 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.

3.37. Ответственный исполнитель информирует руководителя управления ЗАГС или лицо, временно исполняющее его обязанности, о подготовленном проекте ответа на обращение.

Ответы на обращения граждан рассматриваются, подписываются и сразу регистрируются начальником управления ЗАГС или лицом, временно исполняющим его обязанности, либо, по их поручению, иным уполномоченным лицом в системе «Дело».

Ответы на обращения, поступившие в управление ЗАГС в письменной форме, подписываются на бумажном носителе или в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, регистрируются в установленном порядке в системе «Дело» с прикреплением в регистрационную карточку сканированного образа подписанного ответа или файла визуализации со штампом электронной подписи, и направляются гражданину по указанному в обращении почтовому адресу.

Ответы на обращения, поступившие в управление ЗАГС в форме электронного документа, подписываются на бумажном носителе или в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, регистрируются в установленном порядке в системе «Дело» и направляются по адресу электронной почты, указанному в обращении или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании. При этом в случае, если ответ на обращение подписан на бумажном носителе, то на указанный заявителем

адрес электронной почты или на адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании направляется сканированный образ подписанного ответа. В случае, если ответ на обращение подписан в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, то на указанный заявителем адрес электронной почты или на адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании направляется файл визуализации со штампом электронной подписи.

В случае, если в обращении гражданином указан удобный для него способ получения ответа (почта, электронная почта, лично, факсимильная связь, личный кабинет в электронной приемной), ответ дополнительно направляется указанным гражданином способом.

Ответы на обращения, поступившие через Единый портал, подписываются в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи и направляются по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале.

3.38. Ответ на обращение, поступившее в управление ЗАГС, 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 законодательства Российской Федерации на официальном сайте управления ЗАГС в сети «Интернет».

3.39. В случае, если заявителем к обращению приложены подлинники документов, работником управления составляется акт о получении подлинников документов (далее – акт) с соблюдением требований, предусмотренных Инструкцией по делопроизводству, в двух экземплярах. Подлинники документов с приложением одного экземпляра акта в течение 30 дней со дня регистрации обращения в управлении ЗАГС возвращаются работниками управления заявителю по указанному в обращении почтовому адресу заказным письмом с уведомлением о вручении.

Копии отправленных гражданину документов и второй экземпляр акта хранятся в управлении ЗАГС Ростовской области в соответствии с номенклатурой дел управления ЗАГС Ростовской области.

3.40. 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.

3.41. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения в соответствии с пунктом 2.10 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, временно исполняющему его обязанности.

Начальник управления ЗАГС или лицо, временно исполняющее его обязанности, 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.

По обращениям, сроки исполнения которых находятся на контроле управления по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области, ответственный исполнитель представляет в указанное управление копию уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения 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.

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

3.43. 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».

3.44. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется начальником управления ЗАГС или лицом, временно исполняющим его обязанности. Организацию делопроизводства по исполнению поручений начальника управления ЗАГС или лица, временно исполняющего его обязанности, осуществляют работники, ответственные за ведение делопроизводства, в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в управлении ЗАГС Ростовской области.

3.45. После завершения рассмотрения 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.

3.46. При поступлении отработанных обращений граждан работнику управления ЗАГС, ответственному за ведение делопроизводства, он снимает обращение с контроля. При этом проверяется полнота ответа, соблюдение срока рассмотрения обращения, в систему «Дело» вносится дата направления ответа и

отметка о результате рассмотрения обращения: «Меры приняты», «Поддержано», «Разъяснено», «Не поддержано».

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

3.47. После завершения рассмотрения письменного обращения, подлежащего возврату в управление по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области, подлинник обращения, копия ответа и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются в управление по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области, для проверки правильности их оформления.

Если ответ заявителю не содержит полной информации о решении поднятых в письме вопросов, а также для устранения допущенных нарушений делопроизводства и порядка рассмотрения обращений, ответ возвращается исполнителю для доработки и подготовки дополнительного письма гражданину.

3.48. Итоговое оформление дела по обращению заявителя для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в управлении ЗАГС.

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

3.50. 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 управления по работе с обращениями граждан и организаций 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 со дня поступления запроса в управление ЗАГС.

4.2. Обращения, поступившие в управление ЗАГС по поручению Губернатора Ростовской области, рассматриваются в тридцатидневный срок со дня регистрации в управлении по работе с обращениями граждан

и организаций Правительства Ростовской области, если Губернатором Ростовской области не установлен более короткий срок рассмотрения.

4.3. Срок исполнения поручения, по которому требуется подготовка доклада на имя Губернатора Ростовской области или проекта ответа за подписью Губернатора Ростовской области, может быть продлен Губернатором Ростовской области.

Письмо с просьбой о продлении срока исполнения поручения, указанного в абзаце первом настоящего пункта, направляется в адрес Губернатора Ростовской области ответственным исполнителем не позднее чем за пять рабочих дней до истечения срока исполнения поручения.

Срок исполнения поручений, не требующих доклада на имя Губернатора Ростовской области или подготовки проекта ответа за подписью Губернатора Ростовской области, может быть продлен начальником управления по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области.

Письмо с просьбой о продлении срока исполнения поручения, указанного в абзаце третьем настоящего пункта, направляется в адрес начальника управления по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области ответственным исполнителем не позднее чем за пять рабочих дней до истечения срока исполнения поручения.

4.4. Обращения граждан, по которым даны поручения Губернатора Ростовской области о докладе по итогам рассмотрения и (или) по которым имеется резолюция «Контроль», а равно штамп «Контроль», рассматриваются в течение четырнадцати дней, исчисляемых от даты поручения Губернатора Ростовской области.

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

обеспечить всестороннее и объективное рассмотрение обращения, направить заявителю ответ в письменной форме или в форме электронного документа по существу вопроса;

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;

подготовить доклад на имя Губернатора Ростовской области, если в соответствии с поручением Губернатора Ростовской области по результатам рассмотрения обращения необходимо доложить о результатах его рассмотрения, и в докладе указать кем и когда была проведена встреча (телефонный разговор) с гражданином.

Доклад на имя Губернатора Ростовской области по результатам рассмотрения обращения оформляется в электронной форме, а также на бумажном носителе с визами соисполнителей, начальника контрольного управления при Губернаторе Ростовской области и представляется ответственным исполнителем помощнику Губернатора Ростовской области.

Проект ответа за подписью Губернатора Ростовской области с приложением сопроводительного письма в адрес Губернатора Ростовской области оформляется в электронной форме, а также на бумажном носителе с визами соисполнителей, начальника контрольного управления при Губернаторе Ростовской области и передается ответственным исполнителем помощнику Губернатора Ростовской области.

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

Ответ, в том числе уведомление заявителю о продлении срока рассмотрения обращения, подписывается тем должностным лицом, которому дано поручение.

4.7. Проекты ответов на обращения граждан, рассмотренные 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. Обращения граждан, по которым даны поручения Губернатора Ростовской области, за исключением обращений, указанных в пункте 4.4 настоящего раздела, 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 результатам личных приемов граждан, в том числе проведенных по поручению Президента Российской Федерации, в ходе рабочих поездок в муниципальные образования Ростовской области, рассматриваются управлением ЗАГС в порядке и сроки, которые установлены в пунктах 4.12, 4.14 Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области, утверждённого постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555.

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, передаются 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 законодательство Российской Федерации 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, временно исполняющим его обязанности, либо иным уполномоченным должностным лицом.

5.7. Информация о результатах рассмотрения обращений направляется ответственным исполнителем в пресс-службу Губернатора Ростовской области по системе «Дело».

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

«5¹. Рассмотрение обращений участников специальной военной операции и членов их семей

5¹.1. Для целей настоящего раздела:

к участникам специальной военной операции относятся лица, призванные на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 21.09.2022 № 647, а также заключившие контракт о прохождении военной службы в соответствии с Федеральным законом от 28.03.1998 № 53-ФЗ «О воинской обязанности и военной службе» или контракт о пребывании в добровольческом формировании (о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации), принимающие (принимавшие) участие в специальной военной операции;

к членам семьи участника специальной военной операции относятся супруга (супруг), несовершеннолетние дети, дети в возрасте до 23 лет, обучающиеся в образовательных организациях по очной форме обучения, дети, находящиеся под опекой (попечительством), родители (усыновители).

5¹.2. Положения настоящего раздела распространяются на обращения участников специальной военной операции и членов их семей по вопросам, связанным с предоставлением им мер поддержки, предусмотренных действующим законодательством.

5¹.3. Обращения участников специальной военной операции и членов их семей рассматриваются в течение 15 дней со дня регистрации обращения в управлении ЗАГС.

5¹.4. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, в течение трех дней связывается в телефонном режиме с заявителем для информирования его о принятии обращения к рассмотрению, (дополнительно к уведомлению, направленному в соответствии с пунктом 3.21 раздела 3 настоящего Постановления), для уточнения информации, изложенной в обращении, и определения наиболее актуальных вопросов, связанных с темой обращения.

5¹.5. При рассмотрении обращений участников специальной военной операции и членов их семей должна быть обеспечена оперативность и максимальная положительная результативность решения поднятых в обращении вопросов.

5¹.6. Если поднятые в обращении вопросы требуют длительного разрешения, в ответе должны быть определены конкретные сроки или этапы исполнения. Указанные вопросы ставятся на дополнительный контроль.

5¹.7. 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.

5¹.8. После подготовки ответа ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, должен в телефонном режиме связаться с заявителем и дать ему пояснения по существу подготовленного ответа.

5¹.9. В ответе должно быть указано, кем и когда проведен телефонный разговор с гражданином.

5¹.10. Ответы на обращения участников специальной военной операции и членов их семей подписываются в системе «Дело» начальником управления ЗАГС Ростовской области либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

5¹.11. Положения настоящего раздела не применяются при рассмотрении жалоб на решения или действия (бездействие) должностных лиц управления ЗАГС Ростовской области в связи с рассмотрением обращений участников специальной военной операции и членов их семей, а также иных обращений в части вопросов, ранее рассмотренных в соответствии с требованиями настоящего раздела.

6. Личный прием граждан в управлении ЗАГС

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.

6.2. Просьба о личном приеме начальником управления ЗАГС, руководителями структурных подразделений управления ЗАГС оформляется гражданином в письменном виде или в форме электронного документа, при этом указывается содержание вопроса, по которому обращается гражданин.

Запись на личный прием в телефонном режиме не осуществляется.

6.3. 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 в сети «Интернет» (<https://zagsro.donland.ru/>) и вывешивается на информационном стенде в управлении ЗАГС.

6.4. В случае отсутствия в день приема начальника управления ЗАГС по его поручению прием может осуществлять иное 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 начальнику управления ЗАГС, с проведением личного приема иным уполномоченным должностным лицом, прием проводится по решению начальника управления ЗАГС или лица, временно исполняющего его обязанности, в другой день, по предварительному согласованию с гражданином.

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

6.6. Личный прием граждан осуществляется по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Категории граждан, указанные в части 2 статьи 12 Областного закона Ростовской области от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан», 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 граждан.

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 или лицо, временно исполняющее его обязанности, 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. По итогам личного приема и согласно поручениям начальника управления ЗАГС или лица, временно исполняющего его обязанности, проводившего личный прием граждан, зафиксированным в карточке личного приема по форме согласно приложению № 2 к настоящему Порядку, 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, временно исполняющее его обязанности.

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. Обращение в письменной форме, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

6.14. Начальник управления ЗАГС при выезде в муниципальные образования Ростовской области с группами губернаторского контроля предусматривает время для проведения личного приема граждан в общественных приемных Губернатора Ростовской области в муниципальных образованиях Ростовской области или других заранее определенных местах.

6.15. Учет обращений граждан на встречах и выездных приемах в составе групп губернаторского контроля, оформление карточек личного приема с записью о результатах приема возлагается на работника управления ЗАГС, ответственного за ведение делопроизводства.

6.16. Письменные обращения, поступившие в ходе выездных личных приемов, проводимых начальником управления ЗАГС, если на них не был дан устный ответ с отметкой в карточке личного приема, передаются для регистрации в управление ЗАГС и рассматриваются должностными лицами управления ЗАГС в соответствии с настоящим Порядком.

При этом в системе «Дело» в поле «Информационная группа» вносится информация о начальнике управления ЗАГС, проводившем прием.

6.17. В случае, если карточка личного приема на выездном личном приеме граждан, поступившая в управление ЗАГС для регистрации и рассмотрения должностными лицами управления ЗАГС по компетенции,

не содержит суть вопроса, к карточке не прилагается письменное заявление (при наличии) или отсутствует согласие гражданина о получении устного ответа на обращение, оно возвращается начальником управления ЗАГС работнику управления ЗАГС, ответственному за ведение делопроизводства для доработки.

7. Контроль за рассмотрением обращений

7.1. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поступившим в управление ЗАГС, осуществляется начальником управления ЗАГС или лицом, временно исполняющим его обязанности.

7.2. 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.

7.3. Работником управления ЗАГС, ответственным за ведение делопроизводства, осуществляется контроль за сроками:

рассмотрения запросов, поступивших в соответствии с пунктом 2 части 1 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ;

рассмотрения обращений, поступивших в управление ЗАГС из федеральных органов государственной власти и поставленных ими на контроль.

7.4. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения запросов, поступивших в соответствии с пунктом 2 части 1 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, осуществляется в следующем порядке:

7.4.1. Контроль за соблюдением сроков исполнения поручений по рассмотрению запросов, поступивших в соответствии с пунктом 2 части 1 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, осуществляется работником управления ЗАГС, ответственным за ведение делопроизводства, а также руководителями структурных подразделений управления ЗАГС, на исполнении в которых находится запрос.

7.4.2. Информация в адрес органа государственной власти, направившего запрос, должна быть подготовлена ответственным исполнителем в течение десяти дней со дня регистрации запроса в управлении ЗАГС.

7.4.3. Контроль за соблюдением сроков направления информации, предусмотренных подпунктом 7.4.2 настоящего пункта, осуществляет работник управления ЗАГС, ответственный за ведение делопроизводства, указанный в регистрационной карточке системы «Дело» в поле «контроль» и направивший запрос на рассмотрение.

7.4.4. В случае непредставления ответственным исполнителем информации по запросу в срок, установленный подпунктом 7.4.2 настоящего пункта, работник управления ЗАГС, ответственный за ведение делопроизводства, вносит в регистрационную карточку системы «Дело» уведомление о необходимости срочного представления информации и докладывает (устно или письменно) начальнику управления ЗАГС или лицу,

временно исполняющему его обязанности, о несоблюдении сроков предоставления информации для принятия мер реагирования.

7.4.5. В случае направления ответственным исполнителем ответа на запрос после истечения срока, установленного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, работник управления ЗАГС, ответственный за ведение делопроизводства, докладывает (устно или письменно) начальнику управления ЗАГС или лицу, временно исполняющему его обязанности, о необходимости принятия мер дисциплинарного воздействия к работникам управления ЗАГС, допустившим нарушение законодательства, устанавливающего порядок работы с обращениями граждан.

7.4.6. Продление срока представления информации по запросам осуществляется не более чем на пятнадцать дней. При этом возможность данного продления должна быть согласована ответственным исполнителем с органом государственной власти, направившим запрос, с направлением в его адрес промежуточного ответа.

7.5. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений, поступивших в управление ЗАГС из федеральных органов государственной власти и поставленных ими на контроль, осуществляется в следующем порядке:

7.5.1. Контроль за соблюдением сроков исполнения поручений по рассмотрению обращений, поступивших в управление ЗАГС из федеральных органов государственной власти и поставленных ими на контроль, осуществляется работником управления ЗАГС, ответственным за ведение делопроизводства, а также руководителями структурных подразделений управления ЗАГС, в которых на исполнении находится запрос.

7.5.2. Ответ заявителю и информация о результатах рассмотрения в адрес федерального органа государственной власти должны быть подготовлены ответственным исполнителем в течение двадцати пяти дней со дня регистрации обращения в управлении ЗАГС.

7.5.3. Контроль за соблюдением сроков направления ответов, предусмотренных подпунктом 7.5.2 настоящего пункта, осуществляет работник управления ЗАГС, ответственный за ведение делопроизводства.

7.5.4. В случае непредставления ответственным исполнителем ответа заявителю и в федеральный орган государственной власти в срок, установленный подпунктом 7.5.2 настоящего пункта, работник управления ЗАГС, ответственный за ведение делопроизводства вносит в регистрационную карточку системы «Дело» уведомление о необходимости срочного представления ответа и докладывает (устно или письменно) начальнику управления ЗАГС или лицу, временно исполняющему его обязанности, о несоблюдении сроков предоставления информации для принятия мер реагирования.

7.5.5. В случае направления ответственным исполнителем ответа на обращение после истечения срока, установленного частью 1 статьи 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, работник управления ЗАГС, ответственный за ведение делопроизводства, докладывает (устно или письменно) начальнику управления ЗАГС или лицу, временно исполняющему его

обязанности, о необходимости принятия мер дисциплинарного воздействия к работникам управления ЗАГС, допустившим нарушение законодательства, устанавливающего порядок работы с обращениями граждан.

7.5.6. Продление срока рассмотрения обращения, поставленного на контроль федеральными органами государственной власти, осуществляется в случаях, предусмотренных частью 2 статьи 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ. При этом возможность данного продления должна быть согласована ответственным исполнителем с федеральным органом государственной власти, направившим обращение, с направлением промежуточного ответа о продлении срока заявителю и в соответствующий федеральный орган государственной власти.

7.6. Контроль за ходом исполнения и соблюдения сроков представления доклада в адрес Губернатора Ростовской области и в Аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе по итогам личных приемов, проведенных по поручению Президента Российской Федерации, осуществляется в следующем порядке:

7.6.1. Контроль за исполнением поручений осуществляется должностными лицами, на которых возложен контроль непосредственно в текстах поручений или в резолюциях по их исполнению.

Начальник управления ЗАГС или лицо, временно исполняющее его обязанности, руководители структурных подразделений управления ЗАГС являются ответственными за фактическое исполнение поручений в установленные сроки и несут ответственность за их неисполнение.

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

8. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений или действий (бездействия) должностных лиц органов ЗАГС

8.1. Решения или действия (бездействие) должностных лиц управления ЗАГС и отделов ЗАГС муниципальных образований Ростовской области (далее – должностные лица органов 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 органа ЗАГС, принятое или осуществленное им в ходе исполнения настоящего Порядка.

8.3. Жалоба гражданина на решение или действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращений подается в письменной или в электронной форме и рассматривается в соответствии с настоящим Порядком.

Гражданин в своей жалобе на решение или действия (бездействие) указывает сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии).

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

Управление ЗАГС при рассмотрении жалоб на предоставление государственных услуг по государственной регистрации актов гражданского состояния вправе запросить у гражданина, подавшего жалобу, дополнительную информацию и документы, относящиеся к предмету жалобы. Гражданин вправе представить указанную информацию и документы в течение пяти рабочих дней с момента направления запроса. Течение срока рассмотрения жалобы приостанавливается с момента направления запроса о предоставлении дополнительной информации и документов, относящихся к предмету жалобы, до момента получения их управлением ЗАГС, но не более чем на пять рабочих дней с момента направления запроса. Неполучение от гражданина дополнительной информации и документов, относящихся к предмету жалобы, не является основанием для отказа в рассмотрении жалобы.

8.4. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие), осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения настоящего Порядка, а также предоставления государственных услуг по государственной регистрации актов гражданского состояния 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 управлении ЗАГС.

8.6. Ответ на жалобу, поданную в электронной форме через Единый портал (федеральная государственная информационная система досудебного обжалования: <https://do.gosuslugi.ru>) направляется гражданину в течение пятнадцати рабочих дней со дня регистрации жалобы в управлении ЗАГС, а в случае обжалования отказа должностного лица органа ЗАГС, предоставляющего государственную услугу, в приеме документов у гражданина либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня регистрации жалобы в управлении ЗАГС.

Начальник отдела архивной работы
автоматизации и информатики



И.В. Крива

Приложение № 1
к Порядку организации работы
по рассмотрению обращений граждан
в управлении записи актов гражданского
состояния 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 записи актов гражданского
состояния 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:

Результатом приема удовлетворен/не удовлетворен

(подпись гражданина, ФИО)

Согласие гражданина на получение ответа в устной форме

(подпись гражданина, ФИО)

(должность уполномоченного лица,
проводившего личный прием)

(подпись)

(ФИО)