

## Приложение

Утверждена  
приказом управления  
записи актов гражданского состояния  
Костромской области  
от 19.02.2018 №5

### Инструкция

по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц в управлении записи актов гражданского состояния Костромской области

#### Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящая Инструкция по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц в управлении записи актов гражданского состояния Костромской области (далее - Инструкция) разработана в соответствии с Федеральными законами от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» и иным федеральным законодательством, устанавливает единый порядок организации работы с письменными, устными обращениями, обращениями в форме электронного документа (далее - обращения) граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - заявитель), а также запросами о деятельности управления записи актов гражданского состояния Костромской области (далее - запросы), граждан (физических лиц), организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов и органов местного самоуправления.

2. Управление записи актов гражданского состояния Костромской области (далее – управление ЗАГС) обеспечивает рассмотрение обращений и запросов по вопросам, отнесенным к его компетенции, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, указами Президента Российской Федерации, постановлениями Правительства Российской Федерации, Уставом Костромской области, законами Костромской области, иными правовыми актами Костромской области, а также настоящей Инструкцией.

3. Обращения и запросы рассматриваются начальником управления ЗАГС, заместителем начальника управления ЗАГС, начальниками территориальных отделов управления ЗАГС, в компетенцию которых входит решение вопросов, содержащихся в обращениях и запросах.

4. Организацию рассмотрения обращений и запросов, личного приема граждан в управлении ЗАГС, ведение делопроизводства и контроль за

исполнением требований настоящей Инструкции осуществляет отдел организационной, правовой и кадровой работы управления ЗАГС.

5. Ответственность за организацию делопроизводства, соблюдение установленного настоящей Инструкцией порядка работы с обращениями и запросами в управлении ЗАГС возлагается на заместителя начальника управления ЗАГС, начальников территориальных отделов управления ЗАГС.

6. Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

7. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

## Глава 2. ПРИЕМ И ПЕРВИЧНАЯ ОБРАБОТКА ОБРАЩЕНИЙ

8. Обращение в адрес начальника управления ЗАГС может быть доставлено непосредственно заявителем либо его представителем, поступить по почте, факсу, электронной почте, фельдъегерской связью, на официальный сайт управления ЗАГС, по телефону приемной управления ЗАГС.

9. При личном обращении заявитель предъявляет документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации.

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

10. Обращения, поступившие в управление ЗАГС по почте, фельдъегерской связью и документы, связанные с их рассмотрением, направляются в структурное подразделение управления ЗАГС, обеспечивающее получение почтовой корреспонденции.

11. Специалист, ответственный за прием документов в управлении ЗАГС (далее – специалист приемной):

1) проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

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

3) вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагает конверт. Конверты с пометкой «лично» передаются по назначению;

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

5) в случае отсутствия текста в письме составляет справку следующего содержания: «Текст обращения в адрес управления ЗАГС Костромской области отсутствует» с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;

б) на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма, составляет акт в двух экземплярах. Один экземпляр акта хранится в соответствующем деле, второй экземпляр приобщается к поступившим письмам, заносится в единую базу данных обращений граждан Костромской области системы электронного документооборота (далее - СЭД).

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

13. По просьбе обратившегося заявителя специалистом приемной ему выдается расписка о приеме письменного обращения по форме согласно приложению №1 к настоящей Инструкции с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается номер телефона для справок. Отметки на копиях или вторых экземплярах принятых документов не делаются.

14. Обращение, поступившее в управление ЗАГС в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

15. Обращения, поступившие в приемную начальника управления ЗАГС по факсу, в форме электронного документа, принимаются и учитываются в журнале регистрации входящей корреспонденции специалистом приемной начальника управления ЗАГС.

16. Обращения, поступившие в форме электронного документа, распечатываются и учитываются в СЭД.

17. Прием обращений по телефону приемной управления ЗАГС осуществляет специалист приемной, который выясняет у заявителя и записывает в журнал регистрации обращений следующую информацию:

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

Специалист приемной распечатывает обращение на бумажном носителе

и направляет его начальнику управления ЗАГС для визирования, далее в соответствии с визой направляет исполнителю для рассмотрения обращения и подготовки ответа.

18. Прием обращений по телефону приемной управления ЗАГС осуществляет специалист приемной с использованием журнала.

### Глава 3. РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

19. Обращения, поступившие в управление ЗАГС, подлежат обязательной регистрации и учету в базе данных «Обращения граждан» СЭД специалистом приемной в течение трех дней с момента поступления.

20. Специалист приемной, ответственный за регистрацию обращений:

1) проставляет в правом нижнем углу первой страницы обращения регистрационный штамп «Входящий №» с указанием даты регистрации и входящего номера управления ЗАГС.

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

2) вносит в базу данных СЭД следующие сведения:

вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

источник поступления;

дату регистрации;

фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя (в именительном падеже);

почтовый (электронный) (при наличии) адрес заявителя;

данные о льготном составе;

данные о корреспонденте, направившем обращение (при наличии сопроводительного письма, с указанием его даты и исходящего номера);

тематику по общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, в том числе юридических лиц, утвержденному заместителем Руководителя Администрации Президента Российской Федерации, руководителем рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций;

краткое содержание обращения;

данные о наличии приложений и количестве страниц в обращении;

данные о коллективном обращении, если обращение подписано двумя и более авторами;

отметку о повторности обращения. Повторным обращением считается заявление, предложение, жалоба, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока

рассмотрения, считаются первичными. Не считается повторным обращение одного и того же автора, но по разным вопросам, а также многократные (три и более раз) - по одному и тому же вопросу, по которому автору даны исчерпывающие ответы соответствующими компетентными органами или должностными лицами;

данные о предмете ведения: предмет ведения Российской Федерации; предмет совместного ведения Российской Федерации и субъекта Российской Федерации; предмет ведения субъекта Российской Федерации; вопросы местного значения;

типы видов вопросов согласно приложению №2 к настоящей Инструкции;

3) вносит в базу данных СЭД электронный образ поступившего обращения;

4) отделяет от обращения поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращает их заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет заявителя;

5) ставит визу «Подлежит возврату в управление ЗАГС вместе с материалами дела» на поручениях, в которых содержится просьба проинформировать о результатах рассмотрения, обращениях, подлежащих рассмотрению по компетенции должностными лицами управления ЗАГС, многократных обращениях и обращениях, имеющих общественное значение, которые берутся на контроль в управлении ЗАГС;

6) ставит визу «Особый контроль» на поручениях Президента Российской Федерации, Администрации Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, органов государственной власти Российской Федерации, а также на обращениях, в которых содержится информация о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, и обращениях, в которых содержатся вопросы, имеющие большое общественное значение;

7) ставит визу «Депутатский запрос» на обращения депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Костромской областной Думы.

В случае если в указаниях по исполнению обращения указан конкретный срок рассмотрения обращения проставляет визу «Контроль. Срок \_\_».

#### Глава 4. НАПРАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ НА РАССМОТРЕНИЕ

21. Начальник управления ЗАГС, заместитель начальника управления ЗАГС, начальники территориальных отделов управления ЗАГС по результатам предварительного рассмотрения обращений принимают одно из следующих решений:

1) о принятии к рассмотрению;

2) о направлении обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, иные организации, в компетенцию которых входит решение поставленного в обращении вопроса, с уведомлением об этом заявителя;

3) о приобщении к ранее поступившему обращению;

4) о возвращении обращения гражданину в течение 7 дней со дня регистрации с разъяснением порядка обжалования судебного решения, если в обращении обжалуется судебное решение;

5) о принятии к рассмотрению, но оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов, в случаях если:

в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

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 государственный орган в соответствии с его компетенцией;

текст обращения не поддается прочтению, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

в обращении содержатся нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, а гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

в обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства и начальником управления ЗАГС, заместителем начальника управления ЗАГС, руководителями территориальных отделов управления ЗАГС принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в управление ЗАГС;

в обращении содержится вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте управления ЗАГС в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», при этом гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения, сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении;

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по

существо поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

22. Уведомления заявителям с обоснованием оставления обращений без рассмотрения по существу вопросов готовятся на бланках управления ЗАГС, территориальных отделов управления ЗАГС и подписываются соответственно начальником управления ЗАГС, заместителем начальника управления ЗАГС, руководителями территориальных отделов управления ЗАГС, в компетенцию которых входит решение вопросов, содержащихся в обращениях.

23. После подписания уведомление вместе с реестром почтовых отправлений передается специалисту приемной, который обеспечивает отправку почтовой корреспонденции.

24. О поступивших телеграммах, факсограммах, звонках по вопросам, затрагивающим интересы значительного числа жителей Костромской области, специалист приемной незамедлительно информирует начальника управления ЗАГС, заместителя начальника управления ЗАГС для принятия мер реагирования.

25. Обращение, по которому имеется поручение Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации или его заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, депутатский запрос члена Совета Федерации и депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутата Костромской областной Думы, губернатора Костромской области, первого заместителя губернатора, заместителя губернатора Костромской области, руководителя аппарата администрации Костромской области направляются начальнику управления ЗАГС.

26. Обращение с просьбой о личном приеме начальником управления ЗАГС, заместителем начальника управления ЗАГС рассматривается как обычное обращение. Автору направляется разъяснение о порядке записи на личный прием к начальнику управления ЗАГС.

27. В случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции управления ЗАГС, то обращение в течение 7 дней со дня регистрации направляется по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос, с уведомлением заявителя о переадресации обращения в этот же срок.

28. В случае если решение вопросов, поставленных в обращении, относится к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления, иных организаций, копии обращений в течение 7 дней со дня регистрации направляются в соответствующие исполнительные органы государственной власти Костромской области, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

29. Не допускается направление обращений на рассмотрение в органы и организации, решения или действия (бездействие) которых обжалуется.

30. Подготовка сопроводительных писем к обращениям, направляемым

на рассмотрение в органы государственной власти, органы местного самоуправления, иные организации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (в том числе с контролем), осуществляется на бланках управления ЗАГС, территориальных отделов управления ЗАГС.

31. Копии сопроводительных писем и уведомлений в виде электронных образов документов вносятся в базу данных СЭД специалистом приемной.

## Глава 5. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ В СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯХ УПРАВЛЕНИЯ ЗАГС

32. После регистрации обращений в отделе организационной, правовой и кадровой работы, обращения направляются для рассмотрения по компетенции начальнику управления ЗАГС, заместителю начальника управления ЗАГС.

33. Начальник управления ЗАГС, заместитель начальника управления ЗАГС готовят поручение, включающее в себя:

наименование отдела управления ЗАГС или фамилию и инициалы исполнителей, которым дается поручение;

кратко сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения;

подпись руководителя с расшифровкой и датой.

Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

34. В тексте поручения могут быть указания «весьма срочно», «срочно» или «оперативно», которые предусматривают соответственно 1-дневный, 3-дневный или 10-дневный сроки исполнения поручения, считая от даты его подписания.

35. После подписания поручения начальником управления ЗАГС, заместителем начальника управления ЗАГС, специалист приемной вносит поручение в базу данных СЭД.

36. Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, направляются в копиях. При этом необходимое количество копий документов для отправки готовится специалистом приемной.

37. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю (для контрольных поручений и в федеральные органы - соответствующего ответа) осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым.

Соисполнители не позднее 5 дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

38. Исполнители:

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке



дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных физических и юридических лиц;

в необходимых случаях привлекают к рассмотрению обращения переводчиков и экспертов. Оплата их услуг осуществляется в установленном порядке;

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

дают ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

## Глава 6. ОФОРМЛЕНИЕ И НАПРАВЛЕНИЕ ОТВЕТА ЗАЯВИТЕЛЮ

40. Ответ на обращение оформляется исполнителем на бланке установленной формы.

41. Исполнитель при подготовке проекта ответа:

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

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

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

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

42. После подписания ответа начальником управления ЗАГС, заместителем начальника управления ЗАГС специалист приемной вносит в СЭД информацию о результатах рассмотрения обращения с формированием электронного образа документа и обеспечивает отправку почтовой корреспонденции.

43. 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 части 2 статьи 6 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан

Российской Федерации» на официальном сайте управления ЗАГС (<http://zags.adm44.ru>) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

44. По обращениям, поступившим на сайт управления ЗАГС, устанавливается аналогичный порядок оформления ответа, предусмотренный настоящей главой Инструкции.

45. По обращениям, поступившим по телефону, специалист приемной докладывает информацию о поступившем обращении начальнику управления ЗАГС или начальнику отдела организационной, правовой и кадровой работы, заносит информацию о результатах рассмотрения обращения в журнал регистрации обращений.

46. По результатам рассмотрения обращений начальник управления ЗАГС, заместитель начальника управления ЗАГС принимает одно из следующих решений:

1) снять обращение с контроля;

2) поставить обращение на дополнительный контроль с указанием срока исполнения, если по обращению вынесено решение «поддержано», но «меры не приняты». Устанавливается срок дополнительного контроля.

Решение о снятии с контроля или постановке на дополнительный контроль заносится в базу данных СЭД.

## Глава 7. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

47. Личный прием граждан в управлении ЗАГС проводят начальник управления ЗАГС, заместитель начальника управления ЗАГС.

48. Личный прием граждан осуществляется в соответствии с графиком личного приема граждан.

49. Запись граждан на прием к начальнику управления ЗАГС, заместителю начальника управления ЗАГС, осуществляется специалистом приемной.

50. Специалист приемной должен:

1) уточнить мотивы обращения и существо вопроса, с которым обращается заявитель;

2) ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность обращения заявителя;

3) дать разъяснение, куда и в каком порядке заявителю следует обратиться, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию управления ЗАГС;

4) внести данные о заявителе и существо вопроса, по которому он обращается, в общий **список** граждан, записавшихся на личный прием к начальнику управления ЗАГС, заместителю начальника управления ЗАГС, по форме согласно приложению № 3 к настоящей Инструкции.

51. Запись заявителей на личный прием к начальнику управления ЗАГС, заместителю начальника управления ЗАГС осуществляется в случае неразрешения поставленных вопросов в территориальных отделах управления ЗАГС, куда ранее обращался заявитель, на основании

представленных заявителем материалов по предыдущим обращениям.

52. Личный прием заявителей осуществляется в порядке очередности при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

Специалист приемной не позднее чем за 1 день до проведения приема:

1) выясняет возможность прибытия заявителя, у которого подошла очередь, на личный прием;

2) формирует из общего списка граждан, записавшихся на личный прием к начальнику управления ЗАГС, заместителю начальника управления ЗАГС, список граждан не более чем из 5 человек;

4) готовит материалы и переписку по предыдущим обращениям.

53. Специалист приемной не позднее 10.00 часов дня, предшествующего дню личного приема, согласовывает список граждан, записавшихся на личный прием, и подготовленные материалы с начальником отдела организационной, правовой и кадровой работы.

54. Специалист приемной в день проведения личного приема готовит **карточку** личного приема гражданина по форме согласно приложению № 4 к настоящей Инструкции, в которую заносит дату приема, фамилию, имя, отчество, почтовый адрес заявителя, номер телефона (при наличии), содержание устного обращения.

55. Специалист приемной в день личного приема организует соблюдение очередности заявителей и направление их в помещение для приема граждан.

56. Начальник управления ЗАГС, заместитель начальника управления ЗАГС, осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение заявителя.

57. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина: «Дан устный ответ», подтвержденная подписью заявителя.

При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приема дается соответствующее поручение о подготовке письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

58. Начальник управления ЗАГС, заместитель начальника управления ЗАГС по окончании приема заполняет карточку личного приема гражданина, доводит до сведения заявителя свое решение, 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.

59. Специалист приемной по итогам проведения личного приема регистрирует карточки личного приема граждан с резолюциями должностных лиц, проводивших личный прием, путем присвоения регистрационного номера, который состоит из буквенных символов «ЛП», начальной буквы фамилии должностного лица, проводившего прием граждан, и порядкового номера регистрации устного обращения. Вносит сведения об обращении в базу данных СЭД, готовит сопроводительные письма и передает карточки личного приема граждан исполнителям.

60. Исполнитель в срок не более 30 дней, исключая поручения, в которых указаны более короткие сроки рассмотрения, рассматривает обращение, готовит информацию о выполнении поручения и ответ заявителю.

61. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

## Глава 8. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЗАПРОСОВ

62. Запрос, составленный в письменной форме, подлежит регистрации в течение 3 дней со дня его поступления в управление ЗАГС.

Запрос, составленный в устной форме, подлежит регистрации в день его поступления с указанием даты и времени поступления в управление ЗАГС.

63. В случае если запрос не относится к компетенции управления ЗАГС, он направляется в течение 7 дней со дня регистрации в государственный орган, орган местного самоуправления, иную организацию, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации.

О переадресации запроса в этот же срок сообщается направившему запрос пользователю информацией. В случае если управление ЗАГС не располагает сведениями о наличии запрашиваемой информации в другом государственном органе, органе местного самоуправления, иной организации, об этом также сообщается направившему запрос пользователю информацией в течение 7 дней со дня регистрации запроса.

64. Запрос подлежит рассмотрению в 30-дневный срок со дня его регистрации, если иное не предусмотрено действующим законодательством Российской Федерации.

65. В случае если предоставление запрашиваемой информации невозможно в указанный срок, пользователь информацией уведомляется исполнителем об отсрочке ответа на запрос в течение 7 дней со дня его регистрации с указанием причины такой отсрочки и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 дней сверх установленного срока для ответа на запрос.

66. Информация о деятельности управления ЗАГС подготавливается в виде ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации.

67. Информация не предоставляется в случае, если:

1) содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию;

2) в запросе не указаны почтовый адрес, адрес электронной почты или номер факса для направления ответа на запрос либо номер телефона, по которому можно связаться с направившим запрос пользователем информацией;

3) запрашиваемая информация не относится к деятельности управления ЗАГС;

4) запрашиваемая информация относится к информации ограниченного

доступа;

5) запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;

6) в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых начальником управления ЗАГС и управлением ЗАГС, проведении анализа деятельности начальника управления ЗАГС и управления ЗАГС или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией;

7) если запрашиваемая информация опубликована в средствах массовой информации или размещена в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

В этом случае в ответе на запрос указываются наименование, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация.

68. В случае если запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа, в ответе на запрос указываются вид, наименование, номер и дата принятия акта, в соответствии с которым доступ к этой информации ограничен.

В случае если часть запрашиваемой информации относится к информации ограниченного доступа, а остальная информация является общедоступной, исполнитель включает в ответ пользователю информацией запрашиваемую информацию, за исключением информации ограниченного доступа.

69. Прием, обработка, регистрация запросов и подготовка ответа на запрос производится в порядке, установленном настоящей Инструкцией в соответствии с требованиями Федерального [закона](#) от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

## Глава 9. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СПРАВОЧНОЙ ИНФОРМАЦИИ ПО ТЕЛЕФОНУ УПРАВЛЕНИЯ ЗАГС

70. Предоставление справочной информации по телефону управления ЗАГС обеспечивает специалист приемной.

71. Специалист приемной предоставляет устную информацию о:

1) почтовом адресе и режиме работы управления ЗАГС;

2) порядке организации и проведения личного приема граждан начальником управления ЗАГС, заместителем начальника управления ЗАГС;

3) порядке и сроках рассмотрения обращений и запросов;

4) о справочных телефонах, адресах и режимах работы территориальных отделов управления ЗАГС, обеспечивающих рассмотрение обращений и запросов;

5) иная информация, не требующая осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению или анализу.

72. Устное обращение или запрос заявителя должны содержать:

- 1) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;
- 2) номер телефона и (или) факса;
- 3) суть вопроса.

73. Устное обращение или запрос заявителя в момент его поступления регистрируется специалистом приемной в журнале регистрации обращений.

74. При регистрации обращения или запроса специалист приемной:

1) уточняет информацию, содержащуюся в устном обращении или запросе, в целях предоставления заявителю более полной информации;

2) уточняет у заявителя фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), номер телефона и (или) факса;

3) предоставляет информацию, предусмотренную [пунктом 70](#) настоящей Инструкции;

4) переадресовывает обращение или запрос на телефоны отделов управления ЗАГС, территориальных отделов управления ЗАГС по компетенции;

5) отказывает в предоставлении информации в случаях если:

содержание устного обращения или запроса не позволяет установить суть запрашиваемой информации;

при устном обращении или запросе заявитель не сообщил свою фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), номер телефона и (или) факса, по которому можно связаться с заявителем;

в устном обращении или запросе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

запрашиваемая информация является информацией ограниченного доступа;

запрашиваемая информация ранее предоставлялась заявителю;

запрашиваемая информация не относится к деятельности управления ЗАГС;

запрашиваемая информация касается правовой оценки нормативных правовых актов управления ЗАГС, анализа деятельности управления ЗАГС, осуществления иной аналитической работы;

запрашиваемая информация опубликована в средствах массовой информации или размещена в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

запрашиваемая информация требует осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению или анализу.

## Глава 10. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ РАЗДЕЛА «ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН» НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ УПРАВЛЕНИЯ ЗАГС

75. Отдел организационной, правовой и кадровой работы организует работу на официальном сайте управления ЗАГС в информационно-телекоммуникационной сети Интернет в разделе «Обращения граждан» для получения информации о порядке рассмотрения обращений, нормативно-правовых актах, регулирующих вопросы работы с обращениями граждан,

формах обращений граждан и организаций, поступивших, обзорах обращений, информационно-статистических обзорах обращений граждан, организаций и общественных объединений, адресованных в управление ЗАГС.

## Глава 11. ОРГАНИЗАЦИЯ АРХИВНОГО ХРАНЕНИЯ ДЕЛ

76. Формирование дел по обращениям и запросам на бумажных носителях в управлении ЗАГС осуществляется отделом организационной, правовой и кадровой работы.

77. Формирование дел по обращениям и запросам осуществляется в соответствии с [перечнем](#) документов, составляющих самостоятельную группу по отдельному обращению, определенным приложением № 5 к настоящей Инструкции.

78. Оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями действующего законодательства.

79. Контроль за правильностью оформления дел в управлении ЗАГС осуществляет начальник отдела организационной, правовой и кадровой работы.

## Глава 12. ОРГАНИЗАЦИЯ КОНТРОЛЯ

80. Общий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений и запросов осуществляет специалист приемной.

81. Текущий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений и запросов, полнотой ответов заявителям в управлении ЗАГС возлагается на заместителя начальника управления ЗАГС, начальников территориальных отделов управления ЗАГС.

82. Контроль за качеством и результатами организации работы с обращениями и запросами осуществляется в виде проверок объективности и полноты принятых мер при рассмотрении обращений и запросов, соблюдения последовательности действий и сроков, установленных действующим законодательством Российской Федерации, соответствия действующему законодательству Российской Федерации работы с обращениями и запросами в отделах управления ЗАГС, выявления причин несвоевременного и некачественного рассмотрения обращений и запросов.

83. Периодичность осуществления проведения проверок устанавливается начальником управления ЗАГС.

84. Для проведения проверки формируется комиссия, состав которой утверждается приказом управления ЗАГС. Результаты комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные нарушения и предложения по их устранению.

85. По результатам проверок в случаях выявленных нарушений прав граждан осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

86. Специалисты управления ЗАГС несут персональную ответственность

за соблюдение сроков и последовательности действий, предусмотренных настоящей Инструкцией.

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

88. Отделом организационной, правовой и кадровой работы ежеквартально формируются информационно-статистические обзоры обращений граждан, организаций и общественных объединений, адресованных в управление ЗАГС и размещается на официальном сайте управления ЗАГС в разделе «Обращения граждан».



## Приложение № 1

к Инструкции по работе с обращениями  
и запросами российских и иностранных  
граждан, лиц без гражданства,  
объединений граждан, в том числе  
юридических лиц в управлении записи  
актов гражданского  
состояния Костромской области

### Расписка о приеме письменного обращения

Дана \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. гражданина, указывается полностью)

в том, что « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ года его (ее) письменное обращение  
принято к рассмотрению в управлении записи актов гражданского  
состояния Костромской области

на \_\_\_\_ листах в \_\_ экз., с приложением на \_\_\_\_ л. в \_\_\_\_ экз..

Телефон для справок: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. специалиста, занимаемая должность, подпись)

к Инструкции по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц в управлении записи актов гражданского состояния Костромской области

Типы видов вопросов

1. Вид вопроса - предложение - рекомендация заявителя по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества, код П, с последующей систематизацией предложения по его конкретному содержанию на типы:

1.1. на рекомендации заявителя по совершенствованию, код П1:

законов, код П11;

иных нормативных правовых актов, код П12;

деятельности государственных органов, код П13;

деятельности органов местного самоуправления, код П14;

1.2. на рекомендации заявителя по развитию общественных отношений, код П2;

1.3. на рекомендации заявителя по улучшению, код П3:

социально-экономической сферы деятельности государства, код П31;

иных сфер деятельности государства, код П32;

социально-экономической сферы деятельности общества, код П33;

иных сфер деятельности общества, код П34.

2. Вид вопроса - заявление - просьба заявителя о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц, код З, с последующей систематизацией заявления по его конкретному содержанию на типы:

2.1. на просьбы заявителя, код З1:

о содействии в реализации его конституционных прав, код З11;

о содействии в реализации его конституционных свобод, код З12;

о содействии в реализации конституционных прав других лиц, код З13;

о содействии в реализации конституционных свобод других лиц, код З14;

2.2. на сообщения заявителя, код З2:

о нарушении законов, код З21;

о нарушении иных нормативных правовых актов, код З22;

о недостатках в работе государственных органов, код З23;

о недостатках в работе органов местного самоуправления, код З24;

о недостатках в работе должностных лиц, код З25;

2.3. на критику заявителя, код ЗЗ:

деятельности государственных органов, код ЗЗ1;

деятельности органов местного самоуправления, код ЗЗ2;

деятельности должностных лиц, код ЗЗ3.

3. Вид вопроса жалоба - просьба заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц, код Ж, с последующей систематизацией жалобы по ее конкретному содержанию по типам:

3.1. на просьбы заявителя о восстановлении или защите нарушенных, код Ж1:

его прав, код Ж11;

его свобод, код Ж12;

его законных интересов, код Ж13;

прав других лиц, код Ж14;

свобод других лиц, код Ж15;

законных интересов других лиц, код Ж16;

3.2. на действия (бездействие) должностных и уполномоченных лиц, код Ж2, в результате которых, по мнению заявителя:

нарушены его права и свободы;

созданы препятствия осуществлению его прав и свобод;

на него незаконно возложена какая-либо обязанность;

он незаконно привлечен к какой-либо ответственности.

### Приложение № 3

к Инструкции по работе с обращениями и  
запросами российских и иностранных  
граждан, лиц без гражданства,  
объединений граждан, в том числе  
юридических лиц в управлении записи  
актов гражданского  
состояния Костромской области

Общий список  
граждан, записавшихся на личный прием к начальнику управления  
записи актов гражданского состояния Костромской области

№ п/п	Дата записи на личный прием	Ф.И.О. гражданина	Почтовый адрес	Содержание устного обращения
----------	-----------------------------------	----------------------	----------------	---------------------------------

Приложение № 4

к Инструкции по работе с обращениями и  
запросами российских и иностранных  
граждан, лиц без гражданства,  
объединений граждан, в том числе  
юридических лиц в управлении записи  
актов гражданского  
состояния Костромской области

*Лицевая сторона*

**Управление ЗАГС Костромской области**

КАРТОЧКА

№ ЛП- \_\_\_\_\_

личного приема гражданина

" \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Принимал \_\_\_\_\_

ГРАЖДАНИН

1. Фамилия \_\_\_\_\_

Имя \_\_\_\_\_

Отчество \_\_\_\_\_

2. Почтовый адрес \_\_\_\_\_

3. Существо обращения \_\_\_\_\_

4. Предъявлены документы по существу обращения \_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_

*Оборотная сторона*

Распоряжение по обращению \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_

Отметка о выполнении распоряжения по обращению \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_

## Приложение № 5

к Инструкции по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц в управлении записи актов гражданского состояния Костромской области

### Перечень документов, составляющих самостоятельную группу по отдельному обращению

1. Обложка дела.
  2. Резолюции в порядке подписания в оригинале.
  3. Обращение (обращения - в случае неоднократных) со всеми приложенными заявителем (заявителями) документами в оригинале в порядке поступления.
  4. Уведомление заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другую организацию.
  5. Для обращений, рассматриваемых более 15 календарных дней, в порядке подписания:
    - 1) запросы;
    - 2) ответы на запросы;
    - 3) служебные записки, пр.
  6. Для обращений, рассматриваемых более 1 месяца, в порядке подписания:
    - 1) разрешение на продление срока рассмотрения;
    - 2) извещение заявителя о продлении срока рассмотрения;
    - 3) списанные в дело в установленном порядке промежуточные ответы заявителю в порядке их подписания.
  7. Окончательный (окончательные) ответ (ответы) заявителю, списанный (списанные) в дело должностным лицом, давшим поручение о рассмотрении обращения.
-