

**КОМИТЕТ ИВАНОВСКОЙ ОБЛАСТИ ЗАГС**

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

|  |
| --- |
| от 29.01.2024 № 12  г. Иваново |

|  |  |
| --- | --- |
| **Об утверждении Инструкции**  **по порядку рассмотрения обращений граждан**  **в комитете Ивановской области ЗАГС** | |
| (в редакции распоряжения от 31.03.2025 №15)  В целях организации работы с обращениями граждан в комитете Ивановской области ЗАГС:  Утвердить прилагаемую Инструкцию по порядку рассмотрения обращений граждан в комитете Ивановской области ЗАГС. | |
| Председатель комитета  Ивановской области ЗАГС | Н.И. Буракова |

Приложение к распоряжению

комитета Ивановской области ЗАГС

от 29.01.2024 № 12

**Инструкция**

**по порядку рассмотрения обращений граждан**

**в комитете Ивановской области ЗАГС**

**I. Общие положения**

1.1. Инструкция по порядку рассмотрения обращений граждан   
в комитете Ивановской области ЗАГС (далее соответственно – Инструкция, Комитет) определяет порядок организации рассмотрения индивидуальных   
и коллективных обращений граждан, включая организацию личного приема граждан, контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализа и обобщения информации, содержащейся в них, проверку состояния работы с обращениями граждан в Комитете.

1.2. Положения настоящей Инструкции распространяются на обращения граждан, поступающие в Комитет в письменной форме или в форме электронного документа, а также в форме устного личного обращения к должностному лицу во время приема граждан (далее – обращения), подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=314820&dst=100051&field=134&date=06.06.2022) от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон) и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ивановской области.

1.3. Должностные лица Комитета, осуществляющие рассмотрение обращений в соответствии с их должностными регламентами, несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность.

1.4. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется отделом правового обеспечения и методической работы Комитета и филиалами Комитета (при поступлении обращения непосредственно в филиал).

1.5. Обработка персональных данных обратившихся в Комитет граждан обеспечивается в соответствии с [правилами](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=369771&dst=100015&field=134&date=06.06.2022) обработки персональных данных, утвержденными приказом комитета Ивановской области ЗАГС от 01.10.2012 № 58.

1.6. Обращения, поступившие в Комитет, подлежат обязательному приему, регистрации и рассмотрению в соответствии с компетенцией Комитета.

**II. Информирование граждан о порядке**

**рассмотрения обращений**

2.1. Вход в здание (помещение) Комитета (филиала), в котором осуществляется прием граждан и письменных обращений, оборудуется информационной табличкой (вывеской) с указанием режима работы.

2.2. Справочная информация о контактных телефонах структурных подразделений Комитета, почтовых адресах, факсах, месторасположении   
и режиме работы размещается на официальном сайте Комитета в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт Комитета).

2.3. Прием письменных обращений при личном обращении граждан производится лицом, осуществляющим регистрацию корреспонденции.

2.4. Гражданин может получить информацию о факте поступления   
его обращения, входящих регистрационных реквизитах, наименовании структурного подразделения Комитета, ответственного за его рассмотрение, по телефону или при личном посещении.

2.5. График личного приема граждан, нормативно - правовые акты, регулирующие порядок работы с обращениями граждан, размещаются   
в соответствующем разделе на официальном сайте Комитета   
и на информационных стендах в помещениях для приема граждан.

2.6. Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся работы с обращениями, размещаются на официальном сайте Комитета.

2.7. По письменной просьбе гражданин может быть ознакомлен   
с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения,   
при условии соблюдения требований Закона и предъявлении документа, удостоверяющего личность.

**III. Прием и регистрация обращений**

3.1. Поступление документов в Комитет осуществляется средствами почтовой, фельдъегерской связи, по факсу или нарочно, по электронным каналам связи: МЭДО, ЕСЭД, с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и официального сайта Комитета.

3.2. Письменные обращения и обращения в форме электронного документа принимаются и регистрируются лицом, осуществляющим регистрацию корреспонденции.

3.3. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру лицом, осуществляющим регистрацию корреспонденции. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения председателем Комитета.

3.4. При приеме письменных обращений и документов, связанных   
с их рассмотрением:

а) проверяется правильность адресности корреспонденции;

б) сортируются телеграммы;

в) вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

г) поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, сведения о трудовой деятельности на бумажном носителе, заверенные надлежащим образом, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма составляется соответствующий акт, который прилагается к конверту.

3.5. Регистрация обращений осуществляется отдельно от иной входящей корреспонденции.

3.6. При регистрации входящему обращению присваивается регистрационный номер, который должен содержать порядковый номер в рамках учетного года, номер дела в соответствии с номенклатурой дел в Комитете.

3.7. На зарегистрированном письменном обращении на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу в свободном от текста поле проставляются регистрационные дата и номер обращения.

3.8. При регистрации обращений проверяются установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений, а также осуществляются действия по проверке поступивших обращений   
на повторность.

3.9. Не считаются повторными обращения одного и того же лица   
по разным вопросам.

**IV. Организация рассмотрения обращений**

4.1. Поступившие обращения после регистрации передаются председателю Комитета либо руководителю филиала.

4.2. По обращению, поступившему в Комитет или филиал, принимается одно из следующих решений:

- принять к рассмотрению;

- направить обращение в иные органы государственной власти, органы местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.3. Решение председателя Комитета, иного уполномоченного должностного лица либо руководителя филиала оформляется резолюцией.

4.4. В случаях, когда обращение направляется для рассмотрения двум или нескольким структурным подразделениям или должностным лицам Комитета, ответственным исполнителем является структурное подразделение или должностное лицо, указанное в резолюции первым (далее соответственно – структурное подразделение, ответственный исполнитель). Ответственный исполнитель осуществляет сбор соответствующей информации   
от других исполнителей, указанных в резолюции (далее – структурное подразделение - соисполнитель), а также ему предоставляется право инициативного запроса необходимой информации от других структурных подразделений Комитета, не указанных в качестве соисполнителей.

4.5. Направление копий обращения исполнителю и соисполнителям, а также хранение оригиналов обращений в текущем архиве Комитета обеспечивает лицо, осуществляющее регистрацию корреспонденции.

4.6. Структурные подразделения – соисполнители в соответствии   
со сроками, установленными в резолюции и отведенными на подготовку ответа гражданину, представляют ответственному исполнителю предложения   
для включения в проект ответа или сообщают об их отсутствии.

4.7. В случае если данных, указанных в обращении, недостаточно   
для принятия окончательного решения, ответственным исполнителем принимаются меры с целью получения необходимых материалов для заключения и обоснованного принятия решения.

4.8. Ответ на обращение должен быть полным, мотивированным, достоверным, содержать обобщенную информацию, полученную   
от соисполнителей, а также ссылки на нормативные правовые акты, послужившие основанием для принятия решения.

4.9. Если в удовлетворении требований заявителю отказано, ответ должен содержать разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), в который может быть направлена жалоба.

4.10. Ответ на обращение подготавливается для направления в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в Комитет или филиал в форме электронного документа; по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) при его использовании**;** и на бумажном носителе в форме документа с собственноручной подписью председателя Комитета, иного уполномоченного должностного лица или руководителя филиала по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Комитет или филиал в письменной форме.

4.11. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращения, полноту и содержание ответа несут все указанные   
в резолюции исполнители.

4.12. Порядок и сроки рассмотрения отдельных обращений определяются   
в соответствии с Законом.

4.13. Ответы гражданину на обращения о несогласии с ранее направленными ответами Комитета, подписанными должностными лицами структурных подразделений, готовятся за подписью председателя Комитета или его заместителя.

4.14. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Закона, председатель Комитета или руководитель филиала вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.15. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки, удостоверения, военные билеты и иные документы) и/или заверенные надлежащим образом копии возвращаются гражданину заказным отправлением. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

4.16. Ответы гражданину в форме электронного документа или документа на бумажном носителе для регистрации и отправки адресатам направляются   
лицу, осуществляющему регистрацию корреспонденции.

4.17. Дополнительные положения, определяющие последовательность действий и процедур по рассмотрению обращений граждан, устанавливаются Инструкцией по делопроизводству в Комитете Ивановской области ЗАГС.

**V. Порядок направления уведомления или ответа на обращение** и **завершения работы с обращением**

5.1. Регистрация и отправка уведомлений или ответов на обращения граждан осуществляется с использованием почтовых ящиков Комитета и филиалов (отправка по электронной почте) и/или почтовой связью.

5.2. Перед отправкой уведомлений или ответов гражданам должностное лицо, осуществляющее регистрацию корреспонденции, проверяет наличие подписей, виз, приложений к ответу, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера.

5.3. Обращения граждан со всеми относящимися к ним материалами   
и копиями ответов должны быть возвращены после их рассмотрения лицу, осуществляющему регистрацию корреспонденции, для централизованного формирования дел в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Комитета.

**VI. Организация личного приема граждан**

6.1. Для ожидания гражданами личного приема, а также для заполнения необходимых документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками). Обеспечивается наличие канцелярских принадлежностей.

6.2. Места ожидания личного приема в Комитете и филиалах оборудуются информационными стендами.

6.3. Оформление визуальной, текстовой информации должно соответствовать оптимальному зрительному восприятию этой информации гражданами.

6.4. Личный прием граждан осуществляется в соответствии   
с графиком личного приема, утвержденным председателем Комитета.

6.5. Предварительную запись на личный прием производит лицо, осуществляющее регистрацию корреспонденции.

6.6. В случае предварительной записи граждан на личный прием структурными подразделениями Комитета осуществляется анализ письменных обращений и подготовка краткой справки по заявленным вопросам   
и предложений по их решению.

6.7. Список граждан, записавшихся на личный прием, и подготовленные материалы (в случае повторного обращения) передаются должностному лицу, ведущему личный прием, заблаговременно с учетом необходимого времени   
для ознакомления.

**VII. Проведение личного приема**

7.1. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

7.2. Граждане приглашаются на личный прием в порядке очередности. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

7.3. Результаты личного приема граждан заносятся в карточку личного приема путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и краткого содержания их обращений. Материалы, переданные на личном приеме, приобщаются к карточке.

7.4. Должностные лица Комитета, осуществляющие организацию   
и проведение личного приема граждан, вправе уточнить мотивы обращения   
и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность сведений и доводов гражданина.

7.5. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно   
в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина (в случае, если изложенные в устном обращении факты   
и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки).

7.6. На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, указывается дата и проставляется отметка «принято на личном приеме». Рассмотрение таких обращений осуществляется в порядке, предусмотренном настоящей Инструкцией.

7.7. В случае, когда в ходе личного приема гражданина выясняется,   
что решение вопросов, содержащихся в обращении, не относится к компетенции Комитета, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке   
ему следует обратиться.

7.8. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных   
в обращении вопросов, о чем заносится информация в карточку личного приема гражданина.

**VIII. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями**

8.1. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

8.2. Лицо, осуществляющее регистрацию корреспонденции, контролирует соблюдение порядка рассмотрения обращений и анализирует содержание обращений.

8.3. Председатель Комитета проверяет состояние исполнительской дисциплины, рассматривает случаи нарушения установленных сроков исполнения поручений по обращениям, принимает меры по устранению причин нарушений.

8.4. Обращения, поставленные на контроль, считаются исполненными   
и снимаются с контроля после полного рассмотрения поставленных в обращении вопросов и направления соответствующих ответов по существу гражданам   
и органам, направившим обращения граждан с контролем исполнения.

8.5. Датой снятия обращения с контроля является дата отправления окончательного ответа гражданину.

8.6. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля   
не снимаются.

**IX.** **Анализ обращений**

9.1. Комитетом в соответствии с действующими нормативно-правовыми актами либо проводится анализ содержания поступающих обращений граждан с целью своевременного выявления и устранения причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

9.2. Обзоры обращений, а также обобщенная информация о результатах рассмотрения этих обращений и принятых мерах размещаются   
на официальном сайте Комитета.