Служба записи актов гражданского состояния Иркутской области

ПРИКАЗ

24 мая 2021 года № 7 спр

г. Иркутск

Об утверждении Порядка организации работы с обращениями граждан в службе записи актов гражданского состояния Иркутской области

В целях обеспечения эффективной реализации гражданами конституционного права на обращение в государственные органы, защиту их законных прав и интересов в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», указом Губернатора Иркутской области от 14 сентября 2018 года № 181-уг «Об организации работы с обращениями граждан в системе исполнительных органов государственной власти Иркутской области», статьей 60 Закона Иркутской области от 12 января 2010 года № 1-оз «О правовых актах Иркутской области и правотворческой деятельности в Иркутской области», руководствуясь статьей 21 Устава Иркутской области,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок организации работы с обращениями граждан в службе записи актов гражданского состояния Иркутской области (прилагается).

2. Признать утратившими силу:

1) приказ службы записи актов гражданского состояния Иркутской области от 26 февраля 2018 года № 2-спр «Об утверждении Порядка организации работы с обращениями граждан в службе записи актов гражданского состояния Иркутской области»;

2) приказ службы записи актов гражданского состояния Иркутской области от 18 марта 2019 года № 2-спр «О внесении изменений в приказ службы записи актов гражданского состояния Иркутской области от 26 февраля 2018 года № 2-спр»;

3) приказ службы записи актов гражданского состояния Иркутской области от 6 апреля 2021 года № 4-спр «Об утверждении Порядка организации работы с обращениями граждан в службе записи актов гражданского состояния Иркутской области».

3. Настоящий приказ вступает в силу через десять календарных дней после дня его официального опубликования.

Руководитель службы записи актов гражданского состояния Иркутской области В.Ю. Митусов

Утвержден
приказом службы записи актов
гражданского состояния
Иркутской области
от 24 мая 2021 года № 7-спр

Порядок
организации работы с обращениями граждан в службе записи актов гражданского состояния Иркутской области

1. Общие положения

1. Настоящий Порядок организации работы с обращениями граждан в службе записи актов гражданского состояния Иркутской области (далее – Порядок) определяет общие правила организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации, федеральным конституционным законом или федеральным законом, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее соответственно – обращения, граждане), в службе записи актов гражданского состояния Иркутской области (далее – служба).

Настоящий Порядок распространяется на все обращения, которые подлежат рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ).

2. Употребляемые в настоящем Порядке термины и понятия используются в значении, определенном Федеральным законом № 59-ФЗ.

3. Организационное и документационное обеспечение организации работы с обращениями граждан, контроль за соблюдением установленного порядка рассмотрения обращений граждан, направленных в адрес службы, руководителя службы, а также в адрес заместителей руководителя службы осуществляются отделом организации документационного обеспечения и протокола.

Организационное и документационное обеспечение и контроль за соблюдением установленного порядка рассмотрения обращений граждан, направленных в адрес отделов службы (далее – органы ЗАГС), осуществляются соответствующими органами ЗАГС.

Организация информационно-телекоммуникационного обеспечения работы с обращениями граждан, направленными в адрес руководителя службы, а также в адрес заместителей руководителя службы осуществляется отделом информационных технологий.

4. Организация документооборота и правила делопроизводства при рассмотрении обращений граждан в службе, в том числе вопросы

регистрации, контроля за соблюдением установленного порядка рассмотрения обращений граждан и учета обращений граждан, подготовки и оформления запросов, ответов на обращения, их согласования, особенностей работы с обращениями в системе электронного документооборота, иные вопросы ведения делопроизводства по обращениям граждан, не предусмотренные настоящим Порядком, регулируются Инструкцией по делопроизводству в службе (далее – Инструкция).

2. Общие правила рассмотрения обращений

5. Обращения граждан в адрес службы, руководителя службы, а также в адрес заместителей руководителя службы, в адрес органов ЗАГС направляются: в письменной форме, в форме электронного документа, в устной форме.

6. Прием обращений граждан осуществляется уполномоченными лицами службы в соответствии с пунктом 3 настоящего Порядка.

7. Обращения граждан, направленные в адрес службы, руководителя службы, а также в адрес заместителей руководителя службы принимаются:

1) в письменной форме по почтовому адресу: 664027, г. Иркутск, ул. Киевская, д. 1, в том числе, с помощью факсимильной связи с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 18:00 на телефон: 8(3952) 34-27-64;

2) в форме электронного документа – через раздел «Обращения граждан/Создать обращение» на сайте службы на официальном портале Иркутской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: http://zags.irkobl.ru. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме;

3) в устной форме в ходе личного приема руководителем службы, а также заместителями руководителя службы;

4) лично в рабочие дни по адресу: 664003, г. Иркутск, ул. Киевская, д.1, кабинеты 2, 8.

8. Обращения граждан, направленные в адрес органов ЗАГС, принимаются в соответствии с настоящим Порядком и Инструкцией.

9. Поступившие обращения граждан регистрируются в системе электронного делопроизводства и документооборота в течение трех календарных дней со дня их поступления в службу. Содержание устного обращения, поступившего в ходе личного приема граждан, заносится в карточку личного приема гражданина незамедлительно.

10. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию службы, должностных лиц службы, направляется в

течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

11. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

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

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

14. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

15. Письменное обращение, поступившее в службу в соответствии с её компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

16. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в службу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в службу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в службу 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 № 59-ФЗ на официальном сайте службы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Личный прием граждан

17. Личный прием граждан руководителем службы, заместителями руководителя службы осуществляется согласно графикам личного приема граждан.

Графики личного приема граждан утверждаются руководителем службы в соответствии с настоящим Порядком и Инструкцией. Обеспечение личного приема граждан руководителем службы, заместителями руководителя службы осуществляется отделом организации документационного обеспечения и протокола в соответствии с настоящим Порядком и Инструкцией.

18. Графики личного приема граждан руководителем службы, заместителями руководителя службы подготавливаются отделом организации документационного обеспечения и протокола.

Отделом организации документационного обеспечения и протокола обеспечивается опубликование указанных графиков личного приема граждан в общественно-политической газете «Областная», их размещение на сайте службы на официальном портале Иркутской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в разделе «Обращения граждан/Личный прием граждан», на стендах органов ЗАГС, а также их направление в аппарат Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области в срок до первого рабочего дня каждого месяца, в котором указанными должностными лицами будет проводиться личный прием граждан.

19. Запись граждан на личный прием к руководителю службы, заместителям руководителя службы осуществляется в соответствии с графиками личного приема граждан в порядке очередности при личном обращении граждан в службу по адресу: г. Иркутск, ул. Киевская, д. 1, кабинеты 2, 8, а также при устном обращении граждан по телефону 8 (3952) 34-27-64 или 28-06-81 с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 18:00 .

При осуществлении записи гражданина на личный прием к руководителю службы, заместителям руководителя службы в случае, если вопрос, который гражданин планирует озвучить на личном приеме, свидетельствует о том, что его решение не входит в компетенцию должностных лиц службы, ведущих личный прием граждан в текущем месяце, либо гражданином ставится вопрос об обжаловании судебного решения, сотрудниками службы:

предлагается гражданину направить письменное обращение или

обращение в форме электронного документа с разъяснением порядка направления таких обращений;

разъясняются гражданину положения законодательства, регулирующего вопросы рассмотрения обращения, предлагается обратиться на личный прием к должностным лицам, в чью компетенцию входит решение поставленного вопроса, в пределах полномочий оказывается помощь гражданину в предоставлении контактных данных соответствующих должностных лиц, оказывается содействие в записи на личный прием таких должностных лиц.

20. Для осуществления записи на личный прием гражданином представляется следующая информация:

1) фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;

2) почтовый адрес, по которому гражданину может быть направлен ответ о результатах его личного приема;

3) контактный телефон (при наличии);

4) суть обращения гражданина;

5) сведения о документе, подтверждающем наличие у гражданина права на личный прием в первоочередном порядке (при наличии).

21. Личный прием граждан руководителем службы, заместителями руководителя службы осуществляется по адресу: г. Иркутск, ул. Киевская, д.1, в служебных кабинетах соответствующих должностных лиц (кабинеты 2, 3, 6), в день, указанный в графиках личного приема граждан, при предъявлении документа, удостоверяющего его личность.

22. В ходе личного приема граждан с письменного согласия гражданина и уведомления должностного лица, осуществляющего личный прием граждан, допускается фиксация личного приема граждан с помощью средств аудио – видеозаписи.

23. В рамках проведения общероссийского дня приема граждан (далее – ОДПГ) отделом организации документационного обеспечения и протокола обеспечивается не менее чем за три месяца до дня его проведения формирование списка должностных лиц, которые будут проводить личный прием граждан в службе, и размещение указанного списка за две недели до проведения ОДПГ на информационных стендах органов ЗАГС, а также на сайте службы на официальном портале Иркутской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Ответственность за организацию и качество рассмотрения обращений

24. Ответственность за соблюдение требований законодательства в части непосредственного рассмотрения обращения, включая обеспечение своевременного, полного, объективного и всестороннего рассмотрения обращения, принятия по нему предусмотренных законодательством мер по

восстановлению и защите прав граждан, соответствия содержания подготавливаемых ответов на обращения требованиям законодательства, нормам и правилам русского языка, требованиям к оформлению ответов на обращения, несут сотрудники службы, непосредственно обеспечивавшие рассмотрение обращения, их непосредственные руководители, руководитель службы, а также лица, его замещающие, подготовившие и (или) подписавшие ответ на обращение.

Руководитель службы записи актов гражданского состояния Иркутской области



В.Ю. Митусов