



**АГЕНТСТВО ЗАПИСИ АКТОВ ГРАЖДАНСКОГО СОСТОЯНИЯ
УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

25 августа 2025 г.

№ 5

г. Ульяновск

Об утверждении Инструкции по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Агентстве записи актов гражданского состояния Ульяновской области

В соответствии с Федеральным законом от 15.11.1997 № 143-ФЗ «Об актах гражданского состояния», 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», Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Положением об Агентстве записи актов гражданского состояния Ульяновской области, утверждённым постановлением Правительства Ульяновской области от 19.01.2017 № 1/21-П,

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Агентстве записи актов гражданского состояния Ульяновской области.

2. Признать утратившими силу:

приказ Агентства записи актов гражданского состояния Ульяновской области от 24.07.2019 № 7 «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Агентстве записи актов гражданского состояния Ульяновской области»;

пункт 3 приказа Агентства записи актов гражданского состояния Ульяновской области от 31.07.2020 № 8 «О внесении изменений в некоторые приказы Агентства записи актов гражданского состояния Ульяновской области»;

пункт 2 приказа Агентства записи актов гражданского состояния Ульяновской области от 10.03.2022 № 3 «О внесении изменений в отдельные приказы Агентства записи актов гражданского состояния Ульяновской области»;

0000009

приказ Агентства записи актов гражданского состояния Ульяновской области от 14.08.2024 № 6 «О внесении изменений в Инструкцию по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Агентстве записи актов гражданского состояния Ульяновской области»;

пункт 4 приказа Агентства записи актов гражданского состояния Ульяновской области от 16.09.2024 № 7 «О внесении изменений в отдельные приказы Агентства записи актов гражданского состояния Ульяновской области»;

пункт 2 приказа Агентства записи актов гражданского состояния Ульяновской области от 13.12.2024 № 10 «О внесении изменений в отдельные приказы Агентства записи актов гражданского состояния Ульяновской области».

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

Руководитель Агентства



Ж.Г.Назарова

УТВЕРЖДЕНА
приказом Агентства записи актов
гражданского состояния
Ульяновской области
от 25 августа 2025 г. № 5

ИНСТРУКЦИЯ
по работе с обращениями и запросами
граждан и организаций в Агентстве записи актов гражданского состояния
Ульяновской области

1. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ) и Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (далее – Федеральный закон № 8-ФЗ) устанавливает единый порядок приёма, регистрации, рассмотрения и хранения поступивших в Агентство записи актов гражданского состояния Ульяновской области (далее – Агентство), в том числе в структурные подразделения Агентства, расположенные в муниципальных образованиях Ульяновской области (далее – отделы ЗАГС) обращений граждан и организаций (далее – заявители), адресованных Агентству (отделу ЗАГС) или должностным лицам Агентства (отдела ЗАГС) (далее – обращения), запросов информации о деятельности Агентства (отдела ЗАГС) (далее – запрос), а также контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений и запросов в Агентстве (отделе ЗАГС), анализа состояния осуществляемой в Агентстве (отделе ЗАГС) деятельности, связанной с рассмотрением обращений и запросов, организации и проведения личного приёма граждан руководителем Агентства (отдела ЗАГС) и должностными лицами Агентства (отдела ЗАГС).

1.2. Для целей настоящей Инструкции используются следующие термины:

1) **обращение** - направленные в Агентство (отдел ЗАГС) либо должностным лицам Агентства (отдела ЗАГС) в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал) предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение заявителя в Агентство (отдел ЗАГС);

2) **обращение в письменной форме** - обращение заявителя, в котором документированная информация представлена любым типом письма;

3) **обращение в устной форме** - обращение заявителя, оформленное по результатам проведения личных приёмов, выездных личных приёмов;

4) **обращение в форме электронного документа** с использованием Единого портала, - обращение заявителя, в котором документированная информация представлена в электронной форме;

5) **обращение, не поддающееся прочтению**, - обращение заявителя в письменной форме с неразличимым либо трудночитаемым текстом, а также обращение с пропусками текста, не позволяющими определить вопросы, содержащиеся в обращении;

6) **коллективное обращение** - совместное обращение двух и более заявителей по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи, резолюции с публичных мероприятий, подписанные их организаторами и отвечающие требованиям, установленным Федеральным законом от 19.06.2004 N 54-ФЗ «О собраниях, митингах, демонстрациях, шествиях и пикетированиях»;

7) **повторное обращение** - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу во второй раз;

8) **неоднократное обращение** - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу три раза и более;

9) **контрольное обращение** - обращение заявителя, направленное руководителем Агентства (отдела ЗАГС) для рассмотрения в государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с просьбой предоставить документы или материалы о результатах рассмотрения обращения;

10) **служебный документ** - официальный документ, используемый в текущей деятельности государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц;

11) **рассмотрение обращения** - действия руководителя Агентства (отдела ЗАГС) и должностных лиц Агентства (отдела ЗАГС), результатом которых является объективное, всестороннее и своевременное принятие решения по существу поставленных в обращении вопросов;

12) **принятие мер** - выполнение действий в соответствии с принятым по результатам рассмотрения обращения решением «поддержано» - полное фактическое разрешение поставленных в обращении вопросов, то есть фактически реализованные предложения, фактически удовлетворённые заявления или жалобы;

13) **результат рассмотрения обращения** - принятие по итогам рассмотрения руководителем Агентства (отдела ЗАГС), либо должностным лицом Агентства (отдела ЗАГС), в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, одного из следующих решений: «поддержано», «разъяснено», «не поддержано»;

14) **«поддержано»** - решение, в соответствии с которым предложение заявителя признано целесообразным, а заявление или жалоба заявителя - обоснованными и подлежащими удовлетворению;

15) **«разъяснено»** - решение, в соответствии с которым заявитель проинформирован о порядке реализации или удовлетворения предложения, заявления или жалобы;

16) **«не поддержано»** - решение, в соответствии с которым предложение признано нецелесообразным, а заявление или жалоба - необоснованными и не подлежащими удовлетворению;

17) **письменный ответ на обращение** - направленный заявителю в письменной форме по указанному в обращении почтовому адресу или по адресу электронной почты либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании служебный документ следующего содержания:

а) о результатах рассмотрения обращения и принятых в случае необходимости мерах, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, с информацией по существу поставленных в обращении вопросов и правовым обоснованием;

б) о возвращении жалобы заявителю в письменной форме или в форме электронного документа с использованием Единого портала, с разъяснением права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд в случае, если невозможно направление жалобы в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в соответствии с запретом о направлении жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется;

в) о возвращении заявителю обращения в письменной форме или в форме электронного документа с использованием Единого портала, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

г) о недопустимости злоупотребления правом, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, без ответа по существу поставленных в нем вопросов;

д) о невозможности прочтения текста обращения в письменной форме и оставлении его без ответа по существу поставленных в обращении вопросов и ненаправлении на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, если фамилия и почтовый адрес заявителя поддаются прочтению;

е) о прекращении переписки по данному вопросу, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно (три раза и более) давались ответы в письменной форме или в форме электронного документа с использованием Единого портала, по существу в связи с ранее

направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства - при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу;

ж) о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

з) о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с тем, что текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы;

18) устный ответ на обращение - ответ на обращение в устной форме, данный заявителю в ходе личного приёма;

19) объективность - достоверность полученной официальным, открытым способом, в результате непосредственного знакомства с фактами информации, оценка фактов, документов в части их подлинности и соответствия установленным требованиям, с исключением одностороннего мнения;

20) всесторонность - разрешение по существу всех вопросов, поставленных в обращении, принятие во внимание доводов всех участников, исследование и оценка информации на объективность, достоверность и достаточность;

21) правовая обоснованность - обоснованность принятого решения в соответствии с законодательством: наличие ссылок на конкретные нормы права, правомерность применения тех или иных правовых актов в конкретной ситуации заявителя;

22) направление обращения по компетенции - направление руководителем Агентства, (отдела ЗАГС), должностным лицом Агентства (отдела ЗАГС) обращения с сопроводительным документом в государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

23) сопроводительный документ - служебный документ, направляемый в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с приложением обращения для его рассмотрения либо направляемый в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации, с приложением запроса;

24) типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан - утверждённый Администрацией Президента Российской Федерации перечень вопросов или подвопросов, объединённых в соответствующие вопросы, которые ставятся в обращении либо запросе, с отнесением их к соответствующей теме, тематике и разделу на основании

аннотаций обращений с присвоением соответствующих четырёхзначных цифровых кодов подвопросам, вопросам, темам, тематикам и разделам;

25) **уведомление** - служебный документ, направляемый руководителем Агентства (отдела ЗАГС), должностным лицом Агентства (отдела ЗАГС) заявителю:

а) о направлении (переадресации) обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

б) о продлении на конкретное количество дней, но не более чем на 30 дней, срока рассмотрения обращения в связи с направлением в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия) запроса документов и материалов, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения обращения;

в) о направлении (переадресации) запроса в государственный орган или орган местного самоуправления, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации;

г) об отсрочке ответа на запрос с указанием её причины и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 дней сверх установленного Федеральным законом № 8-ФЗ срока ответа на запрос;

д) о принятии обращения, запроса к рассмотрению с указанием регистрационного номера, даты регистрации в Агентстве (отделе ЗАГС) обращения, запроса;

26) **исполнитель** - должностное лицо государственного органа, органа местного самоуправления, уполномоченного на рассмотрение обращения;

27) **аннотация** - краткое содержание вопросов, поставленных заявителем в обращении, запросе;

28) **анонимное обращение** - обращение заявителя:

а) в письменной форме, не содержащее фамилию или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

б) в форме электронного документа, не содержащее фамилию, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;

в) в устной форме без предъявления документа, удостоверяющего личность заявителя (паспорта или иного документа, удостоверяющего личность гражданина в соответствии с законодательством Российской Федерации);

29) **запрос** - обращение пользователя информацией в устной или письменной форме, в том числе в форме электронного документа, в Агентство (отдел ЗАГС) либо к должностному лицу Агентства (отдела ЗАГС) о предоставлении информации о деятельности Агентства (отдела ЗАГС), должностных лиц Агентства (отдела ЗАГС);

30) **пользователь информацией** - гражданин (физическое лицо), организация (юридическое лицо), общественное объединение, не являющееся юридическим лицом, осуществляющие поиск информации о деятельности руководителя Агентства (отдела ЗАГС) и должностных лиц Агентства (отдела ЗАГС). Пользователями информацией являются также государственные органы, органы местного самоуправления, осуществляющие поиск указанной информации в соответствии с Федеральным законом № 8-ФЗ;

31) **запрос документов и материалов** - служебный документ, направляемый в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов;

32) **рассмотрение запроса** - действия руководителя Агентства (отдела ЗАГС), должностного лица Агентства (отдела ЗАГС), направленные на предоставление ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации;

33) **ответ на запрос** - служебный документ, направляемый должностным лицом Агентства (отдела ЗАГС) пользователю информацией, в котором:

а) содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация;

б) указаны название, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация, если запрашиваемая информация опубликована в средствах массовой информации либо размещена в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»);

в) содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации в случаях, если:

содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию о деятельности Агентства (отдела ЗАГС), должностных лиц Агентства (отдела ЗАГС);

запрашиваемая информация не относится к деятельности Агентства (отдела ЗАГС), должностных лиц Агентства (отдела ЗАГС);

запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;

в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых руководителем Агентства (отдела ЗАГС) о проведении анализа деятельности Агентства (отдела ЗАГС), должностных лиц Агентства (отдела ЗАГС) или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией;

в запросе не указан почтовый адрес, адрес электронной почты или номер факса для направления ответа на запрос либо абонентский номер телефонной

связи, по которому можно связаться с направившим запрос пользователем информацией;

34) **результат рассмотрения запроса** - направление Агентством (отделом ЗАГС) пользователю информацией ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации;

35) **официальный сайт** - официальный сайт Агентства в сети «Интернет» (www.zags.ulgov.ru), содержащий информацию о деятельности Агентства (отдела ЗАГС);

36) **обращение, находящееся в режиме ожидания**, - обращение, принятое к рассмотрению Агентством (отделом ЗАГС) или должностным лицом Агентства (отдела ЗАГС), по которому в государственном органе, органе местного самоуправления и/или у должностных лиц запрошены документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения;

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

38) **должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя Агентства (отдела ЗАГС);

39) **работник** - государственный гражданский служащий Агентства (отдела ЗАГС), работник, замещающий должность, не являющуюся должностью государственной гражданской службы Агентства (отдела ЗАГС);

1.3. Руководитель Агентства (отдела ЗАГС), должностные лица Агентства (отдела ЗАГС) и работники Агентства (отдела ЗАГС) обеспечивают рассмотрение обращений и запросов по вопросам, отнесённым к их компетенции, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, указами Президента Российской Федерации, постановлениями Правительства Российской Федерации, Уставом Ульяновской области, законами Ульяновской области, иными правовыми актами Ульяновской области, а также настоящей Инструкцией.

1.4. Обращения и запросы рассматриваются руководителем Агентства (отдела ЗАГС), должностными лицами Агентства (отдела ЗАГС) и работниками Агентства (отдела ЗАГС), в компетенцию которых входит решение вопросов, содержащихся в обращениях и запросах

1.5. Организацию учёта, систематизации, рассмотрения и обобщения обращений и запросов, поступивших в Агентство, а также личного приёма руководителя Агентства и должностных лиц Агентства, ведение в Агентстве делопроизводства по обращениям и запросам и обеспечение контроля за исполнением требований настоящей Инструкции осуществляет департамент

организации предоставления государственных услуг, учёта и контроля Агентства (далее - департамент).

1.6. Ответственным за организацию учёта, систематизации, рассмотрения и обобщения обращений и запросов, поступающих в отдел ЗАГС, а также личного приёма руководителя отдела ЗАГС и должностных лиц отдела ЗАГС, ведение в отделе ЗАГС делопроизводства по обращениям и запросам и обеспечение контроля за исполнением требований настоящей Инструкции является начальник отдела ЗАГС.

1.7. Определение исполнителей, принятие решений о направлении обращений, запросов на рассмотрение в орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленного в обращениях, запросах вопросов, осуществляются руководителем Агентства (отдела ЗАГС) либо исполняющим его обязанности (далее - уполномоченное лицо Агентства (отдела ЗАГС)).

1.8. Ведение делопроизводства по обращениям и запросам, поступившим исполнителям, осуществляется непосредственно исполнителями либо иными работниками по их поручению.

1.9. Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений и запросов распространяется на все обращения, поступившие в Агентство (отдел ЗАГС), за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, предусматривающими специальный порядок рассмотрения.

Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений и запросов распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.10. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в адрес руководителя Агентства (отдела ЗАГС), должностных лиц Агентства (отдела ЗАГС), с критикой их деятельности либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

1.11. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нём сведений, а также сведений о частной жизни заявителя и других лиц, к частной жизни которых относятся эти сведения, без их согласия.

Не является разглашением сведений направление обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

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

1.13. Осуществление деятельности, связанной с рассмотрением обращений и запросов, направленных в Агентство (отдел ЗАГС), относится к числу непосредственных должностных обязанностей исполнителей, которые несут установленную законодательством ответственность за своевременность и полноту рассмотрения указанных обращений и запросов.

1.14. Учёт и регистрация обращений и запросов, поступивших в Агентство (отдел ЗАГС), осуществляется в модуле «Обращения граждан».

2. Учёт, систематизация и регистрация обращений

2.1. Обращение в письменной форме может быть доставлено в адрес Агентства (отдела ЗАГС), непосредственно заявителем, его представителем, почтовой связью, а также может быть передано нарочно в ходе проведения должностными лицами информационных или иных мероприятий с участием населения.

2.2. Обращение в устной форме передаётся заявителем в ходе личного приёма.

2.3. Обращения в форме электронного документа направляются в Агентство (отдела ЗАГС), с использованием Единого портала.

2.4. Обращения в форме электронного документа в целях дальнейшей систематизации и регистрации в порядке, установленном настоящей Инструкцией, распечатываются работником департамента, осуществляющим в Агентстве работу по организационно-техническому обеспечению приёмной Агентства (далее – работник приёмной), в отделе ЗАГС – специалистом, осуществляющим ведение делопроизводства и документооборота (далее – работник отдела ЗАГС).

2.5. Обращения в письменной форме и обращения в форме электронного документа, содержащие в адресной части пометку «Лично», рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

2.6. Обращения в письменной форме, доставленные в Агентство (отдел ЗАГС) почтовой связью, принимаются, систематизируются и регистрируются в модуле «Обращения граждан» работником приёмной (отдела ЗАГС).

2.7. При приёме текста в письменной форме работником приёмной (отдела ЗАГС):

проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращаются на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагаются конверты и другие документы, направленные заявителем (копии паспорта, военного билета, трудовой книжки и пр.);

составляется акт в двух экземплярах в случае отсутствия текста в письме, наличия в конвертах денежных знаков, ценных бумаг и (или) отсутствия документов, указанных в тексте, один экземпляр акта приобщается к делу,

другой направляется в адрес заявителя с сопроводительным письмом соответствующего содержания за подписью руководителя Агентства (отдела ЗАГС) или уполномоченного лица (отдела ЗАГС).

2.8. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте работа с почтовым отправлением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения уполномоченным на то лицом.

2.9. Тексты в письменной форме, в форме электронного документа, содержащие обращения, подлежат регистрации работником приёмной (отдела ЗАГС) в модуле «Обращения граждан» в течение 3 дней с момента их поступления в Агентство (отдел ЗАГС).

В случае поступления в Агентство (отдел ЗАГС) текстов в письменной форме или в форме электронного документа, содержащих обращения, в выходные или праздничные дни их регистрация производится в течение 3 дней, следующих за выходными и праздничными днями.

2.10. Обращения в устной форме подлежат регистрации работником приёмной (отдела ЗАГС) в день их поступления в Агентство (отдел ЗАГС) с указанием даты и времени поступления.

2.11. При регистрации обращений в письменной форме, в форме электронного документа, в устной форме в электронную регистрационную карточку (далее - ЭРК) модуля «Обращения граждан» вносятся следующие данные:

- дата регистрации;
- фамилия (и), имя (имена), отчество (а) заявителя (ей) (последнее - при наличии);
- пол заявителя (мужской, женский);
- почтовый (ые) адрес (а) заявителя (ей) и (или) адрес электронной почты;
- вид обращения (заявление, предложение, жалоба);
- тип обращения (индивидуальное, коллективное, анонимное (без фамилии или без адреса);
- имеющиеся льготы;
- форма документа (письменная, устная, в форме электронного документа);
- признак «многопишущий заявитель»;
- канал поступления (вид доставки) (почта, личный приём, канал электронного обмена - межведомственный электронный документооборот (МЭДО), получено Агентством (отделом ЗАГС) и др.);
- если обращение переадресовано из другого органа;
- признак «открытое письмо»;
- источник поступления,
- входящий номер сопроводительного письма;
- Ф.И.О. исполнителя;
- сведения об адресате (орган, руководитель органа, заместитель руководителя органа либо иные адресаты);
- количество листов либо формат и объём электронного файла;

наличие приложений либо вложений (описание приложения, количество листов либо формат и объём электронного файла);

аннотация обращений, проекты поручений исполнителям.

2.12. Поступившие в Агентство (отдел ЗАГС), тексты обращений подлежат сканированию с созданием электронного образа документа и прикреплению к ЭРК в модуле «Обращения граждан».

2.13. Работник приёмной (отдела ЗАГС), проставляет учётный штамп с указанием даты регистрации текста заявителя и регистрационного номера документа и осуществляет систематизацию и обобщение текстов заявителей на этапе их прочтения и разделение:

на обращения, подлежащие рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ;

на обращения, которые в соответствии с частью второй статьи 1 Федерального закона № 59-ФЗ подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами;

на запросы, подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 8-ФЗ;

на запросы, подлежащие рассмотрению в соответствии с порядком, установленным Федеральным законом № 8-ФЗ, с учётом особенностей, предусмотренных иными федеральными конституционными законами, федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами Российской Федерации;

на обращения иностранных граждан и лиц без гражданства, которые в соответствии с частью 3 статьи 1 Федерального закона № 59-ФЗ подлежат рассмотрению в порядке, установленном международными договорами Российской Федерации или федеральными законами.

2.14. В случае необходимости предоставления результатов рассмотрения обращения Президенту Российской Федерации, Председателю Правительства Российской Федерации, председателям палат Федерального Собрания Российской Федерации, Руководителю Администрации Президента Российской Федерации, заместителям Председателя Правительства Российской Федерации, депутатам Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, сенаторам Российской Федерации, Уполномоченному по правам человека в Российской Федерации и перенаправленных в Агентство (отдел ЗАГС), для рассмотрения в пределах его компетенции, работником приёмной (отдела ЗАГС) при регистрации обращения ставится пометка «Особый контроль».

При условии постановки обращения, запроса на контроль работником приёмной (отдела ЗАГС) указывается срок рассмотрения обращения, запроса и исполнитель, в компетенцию которого входит рассмотрение обращения, запроса.

2.15. Систематизация и обобщение обращений заявителей обеспечивается определением и внесением в ЭРК на основе анализа:

1) кратности поступления обращения (первичное, повторное, неоднократное);

2) вопроса, содержащегося в обращении (запросе) либо подвопросов, если вопрос их объединяет, в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений;

3) цифрового кода вопроса, содержащегося в обращении (запросе) либо четырёхзначного цифрового кода подвопросов, если вопрос их объединяет, в соответствии с тематическим классификатором обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц;

4) вида каждого вопроса:

а) предложение;

б) заявление;

в) жалоба;

5) типа соответствующего вида каждого вопроса;

6) по каждому вопросу предмета ведения (уровня компетенции);

7) решения, принятого по обращению;

8) выявления обращений, для которых статьёй 11 Федерального закона № 59-ФЗ предусмотрен отдельный порядок рассмотрения.

2.16. По завершении процедуры регистрации обращению автоматически присваивается соответствующий номер с указанием актуальной даты регистрации. Затем обращение кладётся работником приёмной (отдела ЗАГС) в почту руководителю Агентства (отдела ЗАГС) или уполномоченному лицу (отдела ЗАГС).

2.17. По результатам ознакомления с представленными на доклад текстом обращения и прилагаемыми к нему документами руководитель Агентства (отдела ЗАГС) или уполномоченное лицо Агентства (отдела ЗАГС) утверждает исполнителя.

2.18. После возвращения почты от руководителя Агентства (отдела ЗАГС) или уполномоченного лица Агентства (отдела ЗАГС), сканированные образы документов размещаются работником приёмной в модуле «Обращения граждан» в целях оперативной электронной рассылки документов исполнителям.

2.19. В случае направления обращения в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ в другой государственный орган или орган местного самоуправления по компетенции исполнителем готовятся проекты сопроводительных писем в адрес должностных лиц, в компетенцию которых входит рассмотрение вопросов, содержащихся в обращении.

Сопроводительные письма с приложением сканированных образов обращений, подписанные электронной или собственноручной подписью руководителя Агентства (отдела ЗАГС) или уполномоченного лица Агентства (отдела ЗАГС), направляются работником приёмной (отдела ЗАГС) в адрес соответствующих государственных органов, органов местного самоуправления

посредством электронной рассылки в модуле «Обращения граждан» или почтовой связью (в случае отсутствия у исполнителя доступа к модулю «Обращения граждан» в течение 7 дней со дня регистрации обращений в Агентстве (отделе ЗАГС).

В адрес заявителя исполнителем готовится уведомление о перенаправлении его обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления в соответствии с компетенцией за подписью руководителя Агентства (отдела ЗАГС) или уполномоченного лица Агентства (отдела ЗАГС).

2.20. В случае направления уведомления на обращение в форме электронного документа на указанный заявителем в обращении адрес электронной почты работником приёмной (отдела ЗАГС) сохраняется снимок экрана почтовой программы, подтверждающий отправку, который затем приобщается к материалам по обращению и передаётся в архив на хранение.

3. Постановка на контроль и продление сроков рассмотрения обращений

3.1. Руководителем Агентства (отдела ЗАГС) или уполномоченным лицом Агентства (отдела ЗАГС) на контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения, имеющие общественное, политическое значение и затрагивающие интересы неограниченного круга лиц.

3.2. При поступлении от исполнителя обоснованной и мотивированной просьбы, изложенной в письменной форме (докладной записки, служебной записки, письма) о продлении срока рассмотрения обращения (при направлении запроса документов и материалов в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, при необходимости организации и проведения схода граждан, определения дополнительных источников финансирования, проведения мероприятий, требующих времени или источника информации для принятия решения по заявленным в обращении вопросам) он может быть продлён, но не более чем на 30 дней. При этом руководителем Агентства (отдела ЗАГС) или уполномоченным лицом Агентства (отдела ЗАГС) устанавливается новый срок контроля и соответствующая корректировка по дате исполнения обращения вносится в модуль «Обращения граждан» работником приёмной (отдела ЗАГС) после утверждения данного решения руководителем Агентства (отдела ЗАГС) или уполномоченным лицом Агентства (отдела ЗАГС).

3.3. Уведомление о мотивированном (с обоснованием объективных причин) продлении срока рассмотрения обращения направляется работником приёмной (отдела ЗАГС) в адрес заявителя после утверждения руководителем Агентства (отдела ЗАГС) или уполномоченным лицом Агентства (отдела ЗАГС) продления срока, но не позднее чем за 3 дня до его истечения. Если за рассмотрением обращения установлен «Особый контроль», то исполнитель

обязан не позднее чем за 5 дней до истечения окончательного срока согласовать с руководителем Агентства (отдела ЗАГС) или уполномоченным лицом Агентства (отдела ЗАГС) продление срока рассмотрения обращения при условии согласования с государственным органом Российской Федерации, в адрес которого необходимо предоставить информацию.

4. Рассмотрение обращения (подготовка, направление ответа заявителю). Снятие обращения с контроля. Направление документов в архив

4.1. Обращение рассматривается исполнителем непосредственно в Агентстве (отделе ЗАГС).

4.2. Обращение рассматривается в течение 27 дней со дня его регистрации в Агентстве, за исключением случаев, указанных в подпунктах 4.2.1 и 4.2.2 настоящего пункта. Ответ заявителю предоставляется исполнителем руководителю Агентства (отдела ЗАГС) или уполномоченному лицу Агентства (отдела ЗАГС) не позднее, чем за 2 дня до истечения последнего дня установленного срока, за исключением обращений, указанных в подпунктах 4.2.1 и 4.2.2 настоящего пункта, и если иное не предусмотрено законодательством или не указано в поручении уполномоченного лица.

Первым днём течения срока рассмотрения обращения, направления его по компетенции является день его регистрации в Агентстве (отделе ЗАГС).

Если последний день срока исполнения обращения приходится на нерабочий день, то оно подлежит исполнению не позднее рабочего дня, предшествующего нерабочему дню.

4.2.1. Коллективное обращение, поступившее в Агентство (отдел ЗАГС), рассматривается в течение 20 дней со дня его регистрации в Агентстве (отделе ЗАГС).

4.2.2. Обращения участников специальной военной операции и членов их семей, указанных в подпунктах 1.1 и 1.2 пункта 1 указа Губернатора Ульяновской области от 17.08.2022 N 100 «О некоторых мерах поддержки участников специальной военной операции и членов их семей», а также членов семей погибших (умерших) участников специальной военной операции, указанных в подпунктах 1.1 и 1.2 пункта 1 указа Губернатора Ульяновской области от 20.03.2023 N 26 «О некоторых мерах поддержки граждан, являющихся членами семей погибших (умерших) участников специальной военной операции, и иных лиц, в 2023-2025 годах», поступившие в адрес Агентства, рассматриваются в течение 15 дней со дня их регистрации в Агентстве (отдела ЗАГС).

4.3. В случае, если текст обращения в письменной форме не поддается прочтению, 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 чём в течение 7 дней со дня регистрации обращения исполнителем сообщается заявителю,

направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.4. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не даётся и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем исполнителем в течение 7 дней со дня регистрации обращения в Агентстве (отделе ЗАГС) сообщается гражданину, направившему обращение, письмом за подписью руководителя Агентства (отдела ЗАГС) или уполномоченного лица Агентства (отдела ЗАГС).

4.5. Обращение в письменной форме по вопросам, не относящимся к компетенции Агентства (отдела ЗАГС), направляется в течение 7 дней со дня его регистрации в Агентстве (отделе ЗАГС) в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации обращения, за исключением случая, предусмотренного в пункте 4.3 настоящего раздела.

4.6. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается работником приёмной (отдела ЗАГС) заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, за исключением случая, указанного в подпункте 4.8 настоящего раздела.

4.7. На поступившее в Агентство (отдел ЗАГС) обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределённого круга лиц, в частности, на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределённого круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещён с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте.

4.8. В случае поступления в Агентство (отдел ЗАГС) письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещён в соответствии с пунктом 4.7 настоящего раздела на официальном сайте, гражданину, направившему обращение, исполнителем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта, на котором размещён ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

В случае, предусмотренном абзацем первым настоящего пункта ответ на обращение, направляется заявителю при наличии просьбы о его направлении.

4.9. При поступлении в Агентство (отдел ЗАГС) обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Агентства (отдела ЗАГС), а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу

поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

Дополнительно руководитель Агентства (отдела ЗАГС) или уполномоченное лицо Агентства (отдела ЗАГС) вправе принять решение о направлении обращения:

в органы прокуратуры для рассмотрения вопроса о возбуждении дела об административном правонарушении по обращению, содержащему оскорбления, непристойную лексику и фразеологию, оскорбляющую общественную мораль и нарушающую нормы общественных приличий, с сообщением об этом заявителю;

в органы внутренних дел для организации проверки в рамках уголовно-процессуального законодательства по факту угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица либо членов его семьи.

4.10. Обращения, содержащие аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей и видеозаписей, иных информационных файлов, рассматриваются при наличии изложения сути заявления, жалобы в письменном виде или в форме электронного документа.

В случае отсутствия в обращении, указанном в абзаце первом настоящего пункта, сути заявления, предложения, жалобы заявителю направляется разъяснение о необходимости соблюдения статьи 7 Федерального закона № 59-ФЗ при направлении обращений в адрес Агентства (отдела ЗАГС).

4.11. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Агентства (отдела ЗАГС) или уполномоченное лицо Агентства (отдела ЗАГС) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в адрес Агентства (отдела ЗАГС). О данном решении исполнителем уведомляется заявитель, направивший обращение.

4.11.1. При получении обращения, указанного в пункте 4.11 настоящего раздела, исполнитель направляет заявителю ответ с предупреждением о возможности прекращения переписки с ним по конкретному вопросу при получении в дальнейшем обращения, содержащего вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства и указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в адрес Агентства (отдела ЗАГС).

4.11.2. В случае, если заявитель повторно направляет обращение, указанное в пункте 4.11 настоящего раздела, несмотря на направленное в его адрес предупреждение о прекращении с ним переписки по конкретному вопросу, исполнитель готовит докладную записку руководителю Агентства

(отдела ЗАГС) или уполномоченному лицу Агентства (отдела ЗАГС) на принятие решения о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем, содержащую анализ содержания первичного, повторного и неоднократного обращений, находившихся на рассмотрении у исполнителя, на предмет отсутствия в них новых доводов и обстоятельств, рассмотрения всех трёх обращений, а также обзор содержания направленных в адрес заявителя ответов, в том числе с предупреждением о прекращении переписки с заявителем по конкретному вопросу.

4.11.3. В случае принятия руководителем Агентства (отдела ЗАГС) или уполномоченным лицом Агентства (отдела ЗАГС) положительного решения, исполнитель направляет в адрес заявителя уведомление о прекращении с ним переписки по конкретному вопросу за подписью руководителя Агентства (отдела ЗАГС) или уполномоченного лица Агентства (отдела ЗАГС).

В случае принятия должностным лицом, указанным в абзаце первом настоящего подпункта, отрицательного решения исполнителем готовится в адрес заявителя ответ по существу поставленных в обращении вопросов в соответствии с требованиями настоящей Инструкции.

4.11.4. В дальнейшем при получении в адрес Агентства (отдела ЗАГС) обращения от заявителя, содержащего вопрос, переписка по которому с заявителем была в установленном порядке прекращена, обращение работником приёмной (отдела ЗАГС) списывается «в дело», а в адрес заявителя исполнителем направляется уведомление о прекращении с ним переписки по конкретному вопросу на основании части 5 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ с указанием реквизитов (номера и даты регистрации) письма, ранее направленного в его адрес.

4.12. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, исполнителем сообщается заявителю о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.13. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в адрес Агентства (отдела ЗАГС).

4.14. В тексте резолюции по рассмотрению обращения руководителя Агентства (отдела ЗАГС) или уполномоченного лица Агентства (отдела ЗАГС) может присутствовать информация об установлении сокращённых сроков представления ответа заявителю, в том числе «Срочно» («Незамедлительно») или «Оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный и 10-дневный сроки исполнения со дня подписания поручения, поручения по рассмотрению обращения «Зайдите» и «Прошу переговорить» - в течение 1 календарного дня с даты подписания резолюции руководителем Агентства (отдела ЗАГС) или уполномоченным лицом Агентства (отдела ЗАГС).

Руководитель Агентства (отдела ЗАГС) или уполномоченное лицо Агентства (отдела ЗАГС) вправе сократить сроки подготовки ответа заявителю.

4.15. Если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 6 статьи 8 Федерального закона N 59-ФЗ, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

4.16. Решение о прекращении рассмотрения обращения по личному заявлению заявителя принимается руководителем Агентства (отдела ЗАГС) или уполномоченным лицом Агентства (отдела ЗАГС).

4.17. В случае, если в обращении в письменной форме не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся, и оно списывается «в дело» работником приёмной (отдела ЗАГС) после согласования с руководителем Агентства (отдела ЗАГС) или уполномоченным лицом Агентства (отдела ЗАГС). Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершённом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению Агентством (отделом ЗАГС) в государственной орган в соответствии с его компетенцией по согласованию с руководителем Агентства (отдела ЗАГС) или уполномоченным лицом Агентства (отдела ЗАГС).

4.18. При рассмотрении обращения исполнитель:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в том числе с участием заявителя в случае необходимости;

в установленном законодательством порядке запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

осуществляет в случае необходимости выезд к заявителю или на место, указанное в обращении;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, или разъясняет его права, предусмотренные законодательством Российской Федерации;

обеспечивает подготовку письменного ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 4.4, 4.7 и абзаце первом пункта 4.8 настоящего раздела;

уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения обращения;

докладывает руководителю Агентства (отдела ЗАГС) или уполномоченному лицу Агентства (отдела ЗАГС) (в виде устного доклада

и предоставления обобщённой информации в письменной форме) о результатах исполнения поручения по рассмотрению обращения;

в случае размещения ответа на обращение на официальном сайте в соответствии с пунктами 4.7 и 4.8 настоящего раздела сообщает заявителю электронный адрес официального сайта, на котором размещён ответ на вопрос, поставленный в обращении.

4.19. Исполнитель при подготовке проекта ответа заявителю:

1) чётко, последовательно, кратко и исчерпывающе излагает ответы на все поставленные вопросы в обращении, раскрывает все установленные обстоятельства, отражает все доводы заявителя;

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

3) указывает по каким причинам со ссылкой на конкретные нормы права вопрос, содержащийся в обращении, не может быть удовлетворён, разъясняя право гражданина на обжалование принятого по обращению решения или действия (бездействия) в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством;

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

5) представляет информацию о полученных сведениях в случае, если рассмотрение обращения производилось с выездом на место, прикладывая в случае необходимости материалы, подтверждающие положительное решение вопроса.

4.20. Исполнители (соисполнители) по согласованию могут подготовить общий ответ заявителю. В этом случае соисполнители не позднее чем за 5 дней до истечения установленного в поручении срока рассмотрения обращения обязаны представить исполнителю, указанному в поручении первым, все необходимые документы для подготовки окончательного (обобщённого) ответа заявителю.

На каждого соисполнителя возлагается равная ответственность за подготовку ответа заявителю в той части обращения, решение которой входит в его полномочия.

4.21. Ответ заявителю подписывается руководителем Агентства (отдела ЗАГС) или уполномоченным лицом Агентства (отдела ЗАГС).

4.22. Регистрация и отправка ответа заявителю осуществляется работником приёмной (отдела ЗАГС) в течение 1 рабочего дня с момента подписания документа.

После направления ответа заявителю на электронный адрес заявителя работником приёмной (отдела ЗАГС) сохраняется снимок экрана почтовой программы, подтверждающий отправку ответа, который затем приобщается к материалам по обращению.

4.23. Направление (переадресация) обращения другому должностному лицу допускается по согласованию с руководителем Агентства (отдела ЗАГС)

или уполномоченным лицом Агентства (отдела ЗАГС) при условии подтверждения обоснованности переадресации.

Максимальный срок возврата обращения, ошибочно направленного должностному лицу, составляет 2 рабочих дня. При этом обращение возвращается с сопроводительным письмом, содержащим обоснование переадресации обращения другому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленного в обращении вопроса, со ссылкой на правовой акт.

При отсутствии объективного обоснования или пропуска срока, указанного в абзаце втором настоящего пункта, обращение к возврату не принимается.

4.24. При оценке ответов заявителям работник приёмной (отдела ЗАГС) осуществляет:

- 1) проверку соблюдения сроков рассмотрения обращения;
- 2) проверку документов на наличие необходимых реквизитов:
 - а) даты и исходящего номера;
 - б) ссылки на дату и номер обращения;
 - в) ссылки на источник поступления обращения;
 - г) фамилии, имени, отчества исполнителя;
- 3) анализ содержания ответа заявителю по следующим критериям:
 - а) полнота освещения всех вопросов, поставленных в обращении;
 - б) раскрытие всех установленных обстоятельств;
 - в) отражение всех доводов заявителя;
- 4) оценку принятия решения по результатам рассмотрения обращения:
 - а) «поддержано»;
 - б) «не поддержано»;
 - в) «разъяснено»;
- 5) анализ полноты принятых мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей, в случае принятия решения по результатам рассмотрения жалобы «поддержано»;
- 6) проверку наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов заявителя в случае принятия решения по результатам рассмотрения заявления «разъяснено»;
- 7) проверку наличия разъяснений о праве гражданина на обжалование в административном и (или) судебном порядке принятого решения «не поддержано»;
- 8) проверку наличия ссылок на конкретные правовые акты и правильность их реквизитов;
- 9) оценку правомерности применения данных норм права в конкретной ситуации;
- 10) проверку наличия документов и материалов, необходимых для принятия конкретного решения по обращению.

4.25. По результатам проверки ответов заявителям работник приёмной (отдела ЗАГС) даёт оценку:

своевременности рассмотрения обращения;
всесторонности рассмотрения обращения;

объективности рассмотрения обращения;
правовой обоснованности мер, принятых по результатам рассмотрения обращения.

4.26. При ответе заявителю не допускается предоставление противоречивой по содержанию информации.

Запрещается направлять заявителям ответы с исправлениями (в том числе в реквизитах).

4.27. Документированную информацию о результатах рассмотрения обращений, адресованных Президенту Российской Федерации, Председателю Правительства Российской Федерации, председателям палат Федерального Собрания Российской Федерации, Руководителю Администрации Президента Российской Федерации, заместителям Председателя Правительства Российской Федерации, депутатам Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, сенаторам Российской Федерации, Уполномоченному по правам человека в Российской Федерации, Управлению Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, Аппарату Правительства Российской Федерации, федеральным органам исполнительной власти, Губернатору Ульяновской области, Правительству Ульяновской области конкретным должностным лицам Правительства Ульяновской области и перенаправленных в Агентство для рассмотрения в пределах его компетенции подписывают только руководитель Агентства или уполномоченное лицо Агентства.

4.28. Руководитель Агентства или уполномоченное лицо Агентства сокращает сроки представления документированной информации о результатах рассмотрения обращений, указанных в пункте 4.27 настоящего раздела, до 10 дней в случае получения запроса о представлении документов и материалов и до 20 дней в случае получения обращения. При этом документированная информация на подпись руководителю Агентства или уполномоченному лицу представляется за 3 дня до истечения установленного в поручении срока.

4.29. Ответ на коллективное обращение направляется на имя одного из подписавших его лиц, чей почтовый адрес указан в обращении, с просьбой довести ответ до сведения других заявителей. Если в коллективном обращении указано конкретное лицо или адрес, на который следует направить ответ, он направляется на указанный адрес или конкретному лицу.

4.30. Отметка об исполнении поручения по рассмотрению обращения в электронной карточке резолюции, прикрепление сканированного образа ответа заявителю осуществляется работником приёмной (отдела ЗАГС).

Информация по результатам рассмотрения обращения, краткий отчет об исполнении с тезисной информацией о результатах рассмотрения и все документы по рассмотрению обращения (в том числе подлинник или копия

обращения в письменной форме) передаётся исполнителем работнику приёмной.

Информация по результатам рассмотрения обращения и ответ заявителю, не соответствующие требованиям настоящей Инструкции, возвращаются исполнителю для доработки, при этом отметка об исполнении обращения «выполнено» не ставится до завершения подготовки надлежащего ответа.

4.31. В случае, если ответ заявителю удовлетворяет критериям своевременности, объективности, всесторонности и правовой обоснованности, работник приёмной (отдела ЗАГС) снимает обращение с контроля и докладывает информацию в установленном порядке руководителю Агентства (отдела ЗАГС) или уполномоченному лицу Агентства (отдела ЗАГС).

В случае, если ответ заявителю не удовлетворяет хотя бы одному из критериев, обозначенных в абзаце первом настоящего пункта, работник приёмной (отдела ЗАГС) возвращает документ исполнителю на доработку.

4.32. Отметка «в дело» о списании документов по результатам рассмотрения обращения в архив Агентства (отдела ЗАГС) ставится работником приёмной (отдела ЗАГС) при условии исполнения всех поручений по рассмотрению обращения.

4.33. Материалы по результатам рассмотрения обращения хранятся в течение года в текущем архиве Агентства (отдела ЗАГС) в отдельных папках, сформированных по хронологическому или иному признаку.

4.34. Заявитель либо его представитель - лицо, полномочия которого подтверждены доверенностью, оформленной в установленном законом порядке, а также законный представитель по письменному заявлению имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если эти материалы непосредственно затрагивают его права и свободы и в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, а также снимать копии с названных документов и материалов с использованием собственных технических средств.

5. Организация личного приёма руководителя Агентства или уполномоченного лица. Проведение личного приёма работниками департамента.

5.1. Личный приём проводится руководителем Агентства или уполномоченным лицом Агентства либо по их поручению иными должностными лицами Агентства в соответствии с графиком личного приёма, утверждённым руководителем Агентства или уполномоченным лицом Агентства, указанным в пункте 5.14 настоящего раздела.

5.2. Личный приём проводится руководителем отдела ЗАГС или уполномоченным лицом отдела ЗАГС либо по их поручению иными должностными лицами отдела ЗАГС в соответствии с графиком личного

приёма, утверждённым руководителем Агентства или уполномоченным лицом отдела ЗАГС, указанным в пункте 5.15 настоящего раздела.

5.3. Личный приём работниками департамента по вопросам предоставления государственных услуг по регистрации актов гражданского состояния, относящимся к полномочиям департамента, проводится в соответствии с графиком личного приёма, указанным в пункте 5.16 настоящего раздела.

5.4. На личный приём к должностным лицам, указанным в пунктах 5.1. и 5.2 настоящего раздела, можно записаться, направив письменное обращение, обращение в форме электронного документа с использованием Единого портала, а также сформулировав устное обращение по абонентским номерам телефонной связи Агентства (отдела ЗАГС).

5.5. Организацию и подготовку личного приёма руководителем Агентства или уполномоченным лицом Агентства осуществляет работник приёмной.

5.6. Организацию и подготовку личного приёма руководителем отдела ЗАГС или уполномоченным лицом отдела ЗАГС осуществляет работник отдела ЗАГС.

5.7. Организацию и подготовку приёма работниками департамента осуществляет работник департамента, назначенный в соответствии с утверждённым директором департамента или исполняющим его обязанности графиком (далее – ответственный за приём).

5.8. Приглашение заявителя на личный приём руководителя Агентства или уполномоченного лица Агентства осуществляется работником приёмной с использованием телефонной связи не позднее чем за 2 дня до даты, указанной в поручении руководителя Агентства или уполномоченного лица.

5.9. Приглашение заявителя на личный приём руководителя отдела ЗАГС или уполномоченного лица отдела ЗАГС осуществляется работником отдела ЗАГС с использованием телефонной связи не позднее чем за 2 дня до даты, выбранной заявителем.

5.10. Приглашение заявителя на приём работниками департамента осуществляется ответственным за приём с использованием телефонной связи не позднее чем за 2 дня до даты, выбранной заявителем.

5.11. Работник приёмной (отдела ЗАГС) обеспечивает присутствие заявителя в установленные дату и время проведения личного приёма руководителем Агентства (отдела ЗАГС) или уполномоченным лицом Агентства (отдела ЗАГС).

5.12. Ответственный за приём обеспечивает присутствие заявителя в установленные дату и время проведения приёма работниками департамента.

5.13. Обращение в устной форме по итогам личного приёма руководителем Агентства (отдела ЗАГС) или уполномоченным лицом Агентства (отдела ЗАГС) ставится на контроль и рассматривается на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

По итогам личного приёма ответ заявителю по существу поставленного им вопроса направляется в соответствии с требованиями, установленными разделом 4 настоящей Инструкции.

5.14. Личный приём руководителем Агентства или уполномоченным лицом Агентства проводится в среду с 14.30 до 16.30, четверг и пятницу с 14.00 до 16.00 (кроме праздничных дней) согласно установленным дате и времени.

5.15. Личный приём руководителем отдела ЗАГС или уполномоченным лицом отдела ЗАГС проводится во вторник и среду с 8.00 до 12.00, с 13.00 до 17.00, четверг, пятницу и субботу с 8.00 до 12.00 (кроме праздничных дней) согласно установленным дате и времени.

5.16. Приём работниками департамента проводится в понедельник и вторник с 9.00 до 11.30, (кроме праздничных дней) согласно установленным дате и времени.

5.17. Отдельные категории заявителей в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный приём в первоочередном порядке.

В случае, если правом на первоочередной приём обладают одновременно несколько заявителей, приём указанных заявителей производится в порядке их явки.

5.18. В ходе личного приёма руководителем Агентства (отдела ЗАГС) или уполномоченным лицом Агентства (отдела ЗАГС) заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, на основании которого осуществляется оформление карточки личного приёма работником приёмной (отдела ЗАГС).

В случае отсутствия у заявителя документа, удостоверяющего его личность, работник приёмной (отдела ЗАГС) информирует заявителя о его праве направить обращение в Агентство (отдел ЗАГС) в письменной форме или в форме электронного документа с использованием Единого портала. При этом карточка личного приёма не заводится.

5.19. Работник приёмной (отдела ЗАГС) обеспечивает содержательную сторону личного приёма руководителем Агентства (отдела ЗАГС) или уполномоченным лицом Агентства (отдела ЗАГС):

выясняет интересующие заявителей вопросы;

устанавливает наличие по интересующим заявителям вопросам решений государственного органа, органа местного самоуправления, к компетенции которых относится рассмотрение данных вопросов;

оценивает имеющиеся у заявителей документы и материалы на предмет наличия нарушений законодательства, прав, свобод или законных интересов заявителей.

5.20. В случае подтверждения неоднократности обращения одного заявителя работник приёмной (отдела ЗАГС) информирует руководителя Агентства (отдела ЗАГС) или уполномоченное лицо Агентства (отдела ЗАГС) обо всех поступивших ранее обращениях данного заявителя.

5.21. В ходе личного приёма руководителем Агентства (отдела ЗАГС) или уполномоченным лицом Агентства (отдела ЗАГС) отказывается заявителю в дальнейшем рассмотрении обращения, если ранее ему был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.22. После заполнения карточки личного приёма заявитель ставит свою подпись, подтверждающую соответствие содержания карточки личного приёма изложению существа поставленных в обращении вопросов.

5.23. В случае получения ответа на все поставленные в обращении вопросы в ходе личного приёма и наличия согласия заявителя на устный ответ в карточке личного приёма делается следующая запись: «Ответ на обращение получен в ходе личного приёма. От письменного ответа отказываюсь», которая подтверждается подписью заявителя.

5.24. В ходе личного приёма заявитель имеет право оставить письменное обращение. Письменное обращение подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

5.25. На втором экземпляре письменного обращения работником приёмной (отдела ЗАГС) ставится штамп установленной формы о приёме обращения в приёмной Агентства (отдела ЗАГС).

При этом копирование текстов обращений и прилагаемых к ним материалов (приложений) работником приёмной не производится.

6. Порядок работы с запросами документов и материалов о результатах рассмотрения обращения и запросами документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения

6.1. Должностное лицо Агентства (отдела ЗАГС) по направленному в установленном порядке запросу государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц обязано в течение 15 дней со дня регистрации запроса документов и материалов в Агентстве (отделе ЗАГС) предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

6.2. Должностное лицо Агентства (отдела ЗАГС) при направлении первичных обращений по компетенции в иные государственные органы, органы местного самоуправления или их должностным лицам, в полномочия которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, вправе запрашивать у них документы и материалы о результатах рассмотрения направленных обращений по истечении установленного законодательством максимального срока рассмотрения обращения.

6.3. Должностное лицо Агентства (отдела ЗАГС) вправе принять к рассмотрению поступившие в Агентство (отдел ЗАГС) обращения, являющиеся:

неоднократными и содержащими вопросы, решение которых не входит в компетенцию Агентства (отдела ЗАГС);

первичными и содержащими вопросы, решение которых не входит в компетенцию Агентства (отдела ЗАГС), но содержащими информацию о предыдущем рассмотрении данных вопросов государственными органами, органами местного самоуправления или их должностными лицами, в компетенцию которых входит их решение.

Исполнитель направляет заявителям ответы по существу поставленных в них вопросов на основе полученных в порядке запроса материалов и документов от других государственных органов, органов местного самоуправления, их должностных лиц в Агентстве – за подписью руководителя Агентства или уполномоченного лица Агентства, в отделе ЗАГС – за подписью руководителя отдела ЗАГС или уполномоченного лица отдела ЗАГС.

6.4. Агентство (отдел ЗАГС) при принятии обращений, указанных в пункте 6.3 настоящего раздела, к рассмотрению направляет заявителям уведомление о продлении срока их рассмотрения и направлении в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления запроса документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, с последующим направлением ответа заявителю, подготовленного на основании представленных документов и материалов.

6.5. В случае, если ответ из органа государственной власти, органа местного самоуправления или от их должностных лиц на обращение, находящееся в режиме ожидания, удовлетворяет критериям объективности, всесторонности и правовой обоснованности, должностное лицо Агентства (отдела ЗАГС) направляет ответ заявителю в Агентстве – за подписью руководителя Агентства или уполномоченного лица Агентства, в отделе ЗАГС – за подписью руководителя отдела ЗАГС или уполномоченного лица отдела ЗАГС.

6.6. В случае, если ответ из органа государственной власти, органа местного самоуправления или от их должностных лиц на обращение, находящееся в режиме ожидания, не удовлетворяет хотя бы одному из критериев, указанных в пункте 6.5 настоящего раздела, руководитель Агентства (отдела ЗАГС) или уполномоченное лицо Агентства (отдела ЗАГС) принимает решение о направлении обращения для нового рассмотрения в государственный орган, орган местного самоуправления или их должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, и повторно запрашивает в указанных органах документы и материалы о результатах рассмотрения данного обращения с уведомлением заявителя об этом.

7. Анализ обращений, результатов рассмотрения обращений и качества принятых мер по рассмотрению обращений

7.1. В целях настоящей Инструкции под территорией понимается территория одного или нескольких муниципальных образований Ульяновской области (далее - территория).

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

7.3. Предметом анализа содержания обращений являются абсолютные и относительные показатели количества вопросов, содержащихся в обращениях заявителей, поступивших за анализируемый период.

7.4. Количественные показатели вопросов, содержащихся в обращениях, определяются по общему количеству вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших за анализируемый период, по вопросам соответствующей систематизации, по территориям, с которых поступили обращения, содержащие соответствующие вопросы.

7.5. Относительные показатели количества вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших за анализируемый период, определяются:

в целях выявления соответствующих предпочтений заявителей соответствующих территорий, в пределах которых расположены места их жительства, пребывания или нахождения;

в целях выявления повышенной активности заявителей соответствующих территорий, в пределах которых расположены их места жительства, пребывания или нахождения.

7.6. Предпочтения заявителей соответствующих территорий, в пределах которых расположены места их жительства, пребывания или нахождения, исследуются в соответствии с систематизацией вопросов путём расчёта следующих относительных показателей:

доли вопросов соответствующей систематизации, содержащихся в обращениях, поступивших с территории, в общем количестве вопросов, поступивших с территории;

доли вопросов соответствующей систематизации, содержащихся в обращениях, поступивших с соответствующей территории, в общем количестве вопросов, поступивших с данной территории.

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

7.8. Отдельно обобщаются сведения о принятых Агентством (отделом ЗАГС) мерах по обращениям.

7.9. Расчёт относительных показателей – доли соответствующего принятого решения в общем количестве принятых решений позволяет проводить сравнение результатов рассмотрения обращений независимо от количества рассмотренных обращений.

7.10. Относительные показатели результатов рассмотрения обращений могут обобщаться и сравниваться по соответствующим периодам, по соответствующим территориям.

7.11. Анализ предпочтений заявителей соответствующих территорий, в пределах которых расположены места их жительства, пребывания или нахождения, по вопросам соответствующей систематизации позволяет при периодическом сравнении по различным анализируемым периодам в динамике выявлять постоянные или ситуативные предпочтения заявителей соответствующих территорий. При этом динамика изменения общего количества вопросов не будет влиять на динамику изменения предпочтений заявителей.

7.12. Анализ обращений и принятых по ним мер может осуществляться в следующих формах:

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

8. Виды, формы контроля за организацией рассмотрения обращений в Агентстве (отделе ЗАГС) и ответственность должностных лиц Агентства (отдела ЗАГС) за нарушение порядка рассмотрения обращений

8.1. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращения, направленного в адрес Агентства (отдела ЗАГС), должностных лиц Агентства (отдела ЗАГС) для принятия мер, возлагается на должностное лицо Агентства (отдела ЗАГС), назначенное соответствующим правовым актом, ответственное за работу с обращениями.

Контроль за организацией порядка рассмотрения обращений, поступивших в Агентство (отдел ЗАГС) осуществляет департамент, а также исполнители.

8.2. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения включает в себя следующие процедуры:

- постановку поручения по рассмотрению обращения на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращения;
- выезд (в случае необходимости) к заявителю (группе заявителей), от которого (которых) поступило обращение;
- подготовку запросов о ходе и состоянии рассмотрения обращения;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках рассмотрения обращения;
- предоставление информации должностному лицу Агентства (отдела ЗАГС) для принятия решения.

8.3. Контроль за своевременностью и полнотой организации рассмотрения обращений включает в себя контроль:

- за соответствием законодательству сроков рассмотрения обращений;
- за своевременностью принятых мер при рассмотрении обращений.

8.4. Контроль за качеством и результатами организации работы с обращениями осуществляется в виде:

1) проверок:

- а) объективности и полноты принятых мер при рассмотрении обращений;
- б) соблюдения последовательности действий и сроков, установленных законодательством, при рассмотрении обращений;
- в) соответствия законодательству работы с обращениями в Агентстве (отделе ЗАГС);
- г) выявления причин несвоевременного и некачественного рассмотрения обращений;

2) совещаний по вопросам:

- а) состояния исполнения поручений по рассмотрению обращений;
- б) подготовки материалов по результатам рассмотрения обращений;
- в) выработки единых подходов к устранению недостатков, выявленных в результате проверок.

8.5. В зависимости от периодичности используются следующие виды контроля за соблюдением сроков рассмотрения обращений:

- текущий (ежедневный);
- оперативный (еженедельный);
- упреждающий (подекадный).

Проведение проверок и совещаний осуществляется по графику, согласованному с руководителем Агентства или уполномоченным лицом Агентства.

Внеплановые проверки организуются и проводятся по поручению руководителя Агентства или уполномоченного лица Агентства.

8.6. Исполнитель несёт ответственность за своевременность и качество подготовки ответа заявителю.

8.7. Должностные лица Агентства (отдела ЗАГС) привлекаются к ответственности при нарушении порядка рассмотрения обращений в соответствии с законодательством.

8.8. Персональная ответственность должностных лиц Агентства (отдела ЗАГС) за рассмотрение обращений закреплена в их должностных регламентах.

8.9. При выявлении нарушений положений Федерального закона № 59-ФЗ и настоящей Инструкции департаментом направляется докладная записка на имя уполномоченного лица, на основании которой рассматривается вопрос о применении в отношении исполнителя дисциплинарного взыскания в установленном законодательством порядке.

9. Порядок рассмотрения запросов о деятельности Агентства (отдела ЗАГС), должностных лиц Агентства (отдела ЗАГС)

9.1. Запрос, составленный в письменной форме, подлежит регистрации в модуле «Обращения граждан» в течение 3 дней со дня его поступления в Агентство (отдел ЗАГС). Запрос, составленный в устной форме, подлежит регистрации в день его поступления с указанием даты и времени поступления в Агентство (отдел ЗАГС).

9.2. В случае, если запрос не относится к сфере деятельности Агентства (отдела ЗАГС), должностных лиц Агентства (отдела ЗАГС), он направляется Агентством (отделом ЗАГС) в течение 7 дней со дня регистрации в Агентстве (отделе ЗАГС) в государственный орган или орган местного самоуправления, должностному лицу, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации.

О направлении (переадресации) запроса Агентство (отдел ЗАГС) сообщает направившему запрос пользователю информацией в течение 7 дней со дня регистрации запроса в Агентстве (отделе ЗАГС). В случае, если Агентство (отдел ЗАГС) не располагает сведениями о наличии запрашиваемой информации в другом государственном органе, органе местного самоуправления, об этом также сообщается направившему запрос пользователю информацией в течение 7 дней со дня регистрации запроса в Агентстве (отделе ЗАГС).

9.3. Запрос подлежит рассмотрению в 30-дневный срок со дня его регистрации в Агентстве (отделе ЗАГС), если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

9.4. 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 в Агентстве (отделе ЗАГС) с указанием причины такой отсрочки и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 дней сверх установленного срока для ответа на запрос.

9.5. Информация о деятельности Агентства (отдела ЗАГС), должностных лиц Агентства (отдела 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.

9.6. Информация не предоставляется в случае, если:

содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию;

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

запрашиваемая информация не относится к деятельности Агентства (отдела ЗАГС), должностных лиц администрации Агентства (отдела ЗАГС);

запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;

в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых Агентством (отделом ЗАГС), проведении анализа деятельности Агентства (отдела ЗАГС), должностных лиц Агентства (отдела ЗАГС) или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией.

9.7. Руководителем Агентства (отдела ЗАГС) или уполномоченным лицом Агентства (отдела ЗАГС) по представлению исполнителя может быть принято решение о непредоставлении информации о деятельности Агентства (отдела ЗАГС), должностных лиц Агентства (отдела ЗАГС) по запросу, если эта информация опубликована в средствах массовой информации или размещена в 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.

9.8. 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.

9.9. Приём, обработка, регистрация, рассмотрение, снятие с контроля запросов, направление документов и материалов по результатам рассмотрения запросов в архив Агентства производятся департаментом (отделом ЗАГС) в соответствии с требованиями настоящей Инструкции.
