

УТВЕРЖДЕНО  
приказом главного управления  
записи актов гражданского состояния  
Нижегородской области  
от 05.04.2016 № 91  
(в редакции приказа  
главного управления записи актов  
гражданского состояния  
Нижегородской области  
от 22.05.2018 № 109)

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о рассмотрении обращений граждан**  
**в главном управлении записи актов гражданского состояния Нижегородской области**

(далее – Положение)

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за его исполнением, организации личного приема граждан в главном управлении записи актов гражданского состояния Нижегородской области (далее - Главное управление), отделах (управлениях) ЗАГС Главного управления (далее - органы ЗАГС).

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), а также Закона Нижегородской области от 7 сентября 2007 года № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области».

1.3. Местонахождение Главного управления: г. Н.Новгород, ул. Кожевенная, д. 1А.

Контактный телефон: 437-38-67 - приемная, 433-42-77 - факс.

Адрес официального сайта Главного управления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: [www.zags.government-nnov.ru](http://www.zags.government-nnov.ru) (далее – официальный сайт).

Адрес электронной почты Главного управления: [official@zags.kreml.nnov.ru](mailto:official@zags.kreml.nnov.ru).

График работы Главного управления: понедельник - четверг: 9.00 - 18.00; пятница: 9.00 - 17.00; перерыв: 13.00 - 13.48; суббота - воскресенье: выходные дни.

Сведения о местонахождении Главного управления (органов ЗАГС), контактные телефоны, адреса электронной почты и графики работы размещаются на официальном сайте Главного управления, а также на информационных стендах по адресу нахождения Главного управления (органов ЗАГС).

II. Порядок работы с обращениями

2.1. Порядок регистрации обращений.

2.1.1. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется должностным лицом, уполномоченным на ведение делопроизводства в Главном управлении (органе ЗАГС).

Должностное лицо, уполномоченное на ведение делопроизводства в Главном управлении (органе ЗАГС) при приеме документов:

- проверяет правильность указания адресата и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту невскрытыми, ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы

подклеиваются), которые в дальнейшем вместе с конвертом прилагаются к тексту письма;

- при приеме письменного обращения непосредственно от заявителя по его просьбе ставит на копии обращения (при условии наличия копии у заявителя) штамп о принятии обращения с указанием даты его поступления, занимаемой должности, фамилии и инициалов уполномоченного лица, принявшего обращение;

- при приеме обращения в форме электронного документа распечатывает его на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ним производится в порядке, предусмотренном для письменных обращений, согласно Федеральному закону № 59-ФЗ;

- прием обращений, направленных факсимильной связью, осуществляется после их поступления на факсимильный аппарат. Должностное лицо, принявшее обращение, проверяет правильность адресования и передает его на регистрацию.

2.1.2. Все поступившие обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней со дня поступления.

Обращения, поступившие в Главное управление, регистрируются в Единой системе электронного документооборота и делопроизводства органов исполнительной власти Нижегородской области и органов местного самоуправления Нижегородской области (далее - ЕСЭДД). Обращения, поступившие в органы ЗАГС, регистрируются в соответствующем журнале.

При регистрации на обращении проставляется штамп, в котором указываются входящий номер и дата регистрации.

2.1.3. Обращение заявителя (с материалами к обращению), поступившее в Главное управление, направляется руководителю Главного управления или лицу, исполняющему его обязанности, в день регистрации или на следующий рабочий день.

Обращение заявителя (с материалами к обращению), поступившее в орган ЗАГС, направляется начальнику органа ЗАГС или лицу, исполняющему его обязанности, в день регистрации или на следующий рабочий день.

## 2.2. Порядок работы с зарегистрированными обращениями.

2.2.1. Обращение, поступившее в Главное управление (орган ЗАГС) в письменной форме или в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Положением.

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование Главного управления (органа ЗАГС), либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо наименование должности соответствующего должностного лица. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение, поступившее в Главное управление (орган ЗАГС) в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим приказом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои 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.

2.2.2. Срок рассмотрения обращений граждан - не более 30 дней со дня регистрации.

Руководитель Главного управления (начальник органа ЗАГС), а также лица, исполняющие их обязанности, вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.2.3. В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона № 59-ФЗ в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 указанного Федерального закона, руководитель Главного управления (начальник органа ЗАГС), а также лица, исполняющие их обязанности, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.2.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в

компетенцию Главного управления (органа ЗАГС), направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

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, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, 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 абзаце пятом подпункта 2.2.5 настоящего Положения.

2.2.5. Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Главное управление (орган ЗАГС) вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения 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 чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

2.2.6. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Главного управления (начальник органа ЗАГС) либо лица, исполняющие их обязанности, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Главное управление (орган ЗАГС). О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае поступления в Главное управление (орган ЗАГС) или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте Главного управления, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта Главного управления, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование

судебного решения, не возвращается.

2.2.7. Если в обращениях граждан наряду с вопросами, относящимися к компетенции Главного управления (органа ЗАГС) содержатся вопросы, разрешение которых находится в компетенции различных органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.2.8. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.2.9. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Главное управление (орган ЗАГС) или руководителю Главного управления (начальнику органа ЗАГС) либо лицам, исполняющим их обязанности.

2.3. Подготовка ответов на обращения граждан.

2.3.1. Главное управление (орган ЗАГС) или руководитель Главного управления (начальник органа ЗАГС) либо лица, исполняющие их обязанности:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

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

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

- обобщает для включения в проект ответа гражданину полученные от соисполнителей предложения;

- подготавливает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в 2.2.5 настоящего Положения;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.3.2. После рассмотрения руководителем Главного управления (начальником органа ЗАГС) либо лицами, исполняющими их обязанности, поступивших обращений граждан они передаются на исполнение должностному лицу (должностным лицам), указанному (указанным) в резолюции.

2.3.3. По каждому обращению в течение трех дней должностным лицом (должностными лицами), ответственным (ответственными) за рассмотрение обращения, принимается одно из следующих решений:

- о принятии к рассмотрению обращения по вопросам, входящим в компетенцию Главного управления (органа ЗАГС);

- о направлении по принадлежности в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления, если затронутые вопросы не относятся к ведению Главного управления (органа ЗАГС), с извещением об этом заявителя;

- об оставлении обращения без ответа при наличии оснований, установленных пунктом 2.2.5 настоящего Положения, с извещением об этом заявителя.

2.3.4. Должностное лицо (должностные лица), ответственное (ответственные) за рассмотрение обращения, подготавливает (подготавливают) проект ответа заявителю, визирует (визируют) проект и согласовывает (согласовывают) его в установленном порядке.

Ответ на обращение оформляется на бланке Главного управления (органа ЗАГС) в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в органах исполнительной власти Нижегородской области и их структурных подразделениях и подписывается руководителем

Главного управления (органа ЗАГС) либо лицами, исполняющими их обязанности.

2.3.5. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Главное управление (орган ЗАГС) в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Главное управление (орган ЗАГС) в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Главное управление (орган ЗАГС) обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте Главного управления.

Ответ на коллективное обращение граждан направляется на имя одного из лиц, указанных в обращении (если в обращении не оговорено конкретное лицо, уполномоченное получить ответ на обращение).

2.3.6. Обращения граждан считаются решенными, если рассмотрены и решены все затронутые в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и авторам даны ответы.

2.3.7. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации и Нижегородской области с разъяснением по существу всех затронутых в них вопросов, а также содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

2.3.8. Документы, связанные с рассмотрением обращений граждан, имеют специальный индекс и хранятся отдельно.

2.4. Порядок хранения рассмотренных обращений.

2.4.1. Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел, хранятся в течение 5 лет.

2.4.2. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их комплектность. Документы в делах должны располагаться в хронологическом порядке. Неразрешенные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы по их исполнению подшивать в дела запрещается.

### III. Организация личного приема граждан

3.1. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции Главного управления, проводится в целях поддержания непосредственных контактов Главного управления с населением и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений, предложений и жалоб граждан.

Помещение для осуществления приема граждан должно быть оборудовано в соответствии с санитарными нормами и правилами, с соблюдением мер безопасности. Для написания заявления непосредственно в Главном управлении гражданам отводятся места, оборудованные стульями, столами, канцелярскими принадлежностями и бумагой формата А4 для составления письменных обращений.

В помещении гражданин должен иметь доступ к основным нормативным правовым актам, регулирующим полномочия и сферу компетенции Главного управления.

3.2. Личный прием граждан в Главном управлении ведется руководителем Главного управления (лицом, исполняющим его обязанности) и лицом, уполномоченным на проведение личного приема в Главном управлении, назначенным приказом Главного управления (далее – уполномоченное лицо), на основании предварительной записи на прием по телефонам Главного управления либо по адресу местонахождения Главного управления.

Личный прием граждан в Главном управлении проводится согласно графику личного приема граждан в Главном управлении, размещенному на официальном сайте Главного управления.

Информация о личном приеме граждан размещается на официальном сайте Главного

управления, а также на информационных стендах в Главном управлении (органах ЗАГС) и иных местах, доступных для посетителей.

3.3. Ответственное должностное лицо Главного управления, осуществляющее запись заявителей на личный прием к руководителю Главного управления (лицу, исполняющему его обязанности) либо уполномоченному лицу, информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием, а также осуществляет формирование необходимой для приема информации.

3.4. При осуществлении записи на личный прием к руководителю Главного управления (лицу, исполняющему его обязанности) либо уполномоченному лицу, ответственное должностное лицо Главного управления, осуществляющее запись заявителей на личный прием к руководителю Главного управления (лицу, исполняющему его обязанности) либо уполномоченному лицу, осуществляет учет обращений граждан в Журнале личного приема граждан (далее - Журнал), форма которого предусмотрена Приложением 1 к настоящему Положению.

3.5. Ответственное должностное лицо Главного управления, осуществляющее запись заявителей на личный прием к руководителю Главного управления (лицу, исполняющему его обязанности) либо уполномоченному лицу, направляет руководителю Главного управления (лицу, исполняющему его обязанности) либо уполномоченному лицу карточки личного приема граждан с приложением имеющихся материалов по рассматриваемому вопросу.

3.6. В случае необходимости руководитель Главного управления (лицо, исполняющее его обязанности) либо уполномоченное лицо дает поручения должностным лицам соответствующих структурных подразделений Главного управления о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу к дате приема.

3.7. По решению руководителя Главного управления (лица, исполняющего его обязанности) либо уполномоченного лица к участию в проведении им приема граждан могут привлекаться иные государственные гражданские служащие Главного управления.

3.8. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также (при необходимости) документы, обосновывающие и поясняющие суть обращения. На основании этих документов оформляется карточка личного приема гражданина согласно Приложению 2 к настоящему Положению.

Граждане приглашаются на прием в порядке очередности. Правом на первоочередной личный прием обладают ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий, инвалиды первой группы и их опекуны, родители, опекуны и попечители детей-инвалидов, беременные женщины, родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет, иные категории граждан в соответствии с частью 7 статьи 13 Федерального закона № 59-ФЗ.

3.9. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном настоящим Положением порядке. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приема.

3.10. Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию Главного управления, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.11. В случаях, если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается оставить

заявление в письменной форме, которое в установленном настоящим Положением порядке подлежит регистрации и последующему направлению на рассмотрение и разрешение по существу структурными подразделениями Главного управления в соответствии с их компетенцией.

#### IV. Контроль и обобщение результатов работы по рассмотрению обращений граждан

4.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан.

Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

4.2. Контроль за соблюдением сроков и полнотой рассмотрения обращений граждан осуществляется руководителями структурных подразделений Главного управления.

4.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется на основании сведений, содержащихся в ЕСЭДД и соответствующих журналах.

Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день их регистрации, окончанием - день регистрации письменного ответа.

4.4. Контроль за решением вопросов, содержащихся в обращениях граждан, осуществляется на основе информации о результатах рассмотрения обращений граждан, подготавливаемой структурным подразделением Главного управления, ответственным за организацию делопроизводства и документооборота в Главном управлении.

Обращения граждан систематически анализируются уполномоченным лицом, ответственным за прием обращений, по следующим направлениям:

- количество рассмотренных обращений;
- полнота (полное ли частичное удовлетворение обращения) и своевременность рассмотрения обращений граждан;
- соблюдение сроков рассмотрения обращения граждан, их переадресации.

4.5. Снятие обращения с контроля осуществляет руководитель Главного управления (начальник органа ЗАГС) либо лица, исполняющие их обязанности. Промежуточный ответ на обращение или поручение исполнения обращения другому должностному лицу или структурному подразделению Главного управления не является основанием для снятия обращения с контроля.

#### V. Заключительные положения

5.1. Использование и распространение информации о частной жизни граждан, ставшей известной в связи с их обращениями, без согласия этих граждан не допускается.

5.2. Вопросы по рассмотрению обращений граждан, неурегулированные данным Положением, решаются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.