

УТВЕРЖДЕНА
Приказом Руководителя Управления
записи актов гражданского состояния
Республики Северная Осетия-Алания
от 29 сентября 2017 г. № 194

ИНСТРУКЦИЯ

о порядке рассмотрения обращений, запросов и организации приема граждан в Управлении записи актов гражданского состояния Республики Северная Осетия-Алания

1. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция о порядке рассмотрения обращений, запросов и организации приёма граждан в Управлении записи актов гражданского состояния Республики Северная Осетия-Алания (далее - Инструкция) разработана в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон) и Федеральным законом от 9 февраля 2009 года [№ 8-ФЗ](#) «Об обеспечении доступа к информации о деятельности органов исполнительной власти и органов местного самоуправления», а также инструкцией о порядке рассмотрения обращений, запросов и организации приёма граждан в Администрации Главы Республики Северная Осетия-Алания и Правительства Республики Северная Осетия-Алания, утверждённой распоряжением Главы Республики Северная Осетия-Алания от 26 июля 2016 г. № 175-рг в целях повышения эффективности работы с обращениями граждан.

1.2. Инструкция устанавливает порядок организации работы с письменными, устными обращениями и обращениями в форме электронного документа граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также с запросами о деятельности Управления записи актов гражданского состояния Республики Северная Осетия-Алания (далее – Управление) граждан, организаций, общественных объединений, государственных органов и органов местного самоуправления, организации и осуществления личного приёма граждан в Управлении.

1.3. Рассмотрение обращений и запросов граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, указами Президента Российской Федерации, постановлениями Правительства Российской Федерации, законами Республики Северная Осетия-Алания, иными правовыми актами Республики Северная Осетия-Алания, а также настоящей Инструкцией.

1.4. Контроль за соблюдением настоящей Инструкции осуществляет Руководитель Управления.

2. Порядок работы с обращениями и запросами граждан

2.1. Документационное обеспечение работы с обращениями и запросами граждан в Управлении ведётся в соответствии с утверждённой на каждый календарный год номенклатурой дел и возлагается на сектор обеспечения деятельности Управления.

2.2. Приём, первичная обработка и регистрация обращений и запросов, подготовка внутренних и исходящих документов, учёт, хранение и передача дел в архив и на уничтожение осуществляются в порядке, предусмотренном настоящей Инструкцией.

2.3. Порядок работы с письменными обращениями и запросами граждан включает в себя следующие процедуры:

приём и первичная обработка;

регистрация;

рассмотрение руководителем и распределение;

работа с обращениями и запросами в структурных подразделениях Управления;

приём и обработка ответов на обращения и запросы граждан;

контроль исполнения поручений по обращениям граждан;

формирование дел по обращениям граждан в соответствии с утверждённой номенклатурой дел;

подготовка дел для передачи на хранение в архив Управления и на уничтожение.

2.3.1. Приём и первичная обработка письменных обращений и запросов граждан

2.3.1.1. Письменные обращения и запросы граждан поступают в Управление: по почтовой связи, телеграфу, телефону, в том числе по «горячей линии», факсу, электронной почте, по информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе по каналам электронного обмена VipNet, доставляются фельдсвязью, передаются лично гражданами на приёме.

Письменные обращения, доставленные по каналам почтовой и фельдъегерской связи, поступают централизованно в приёмную Руководителя Управления.

Телеграммы доставляются непосредственно в Управление и принимаются специалистами сектора обеспечения деятельности под роспись с проставлением даты и времени приёма.

Обращения по каналам факсимильной связи принимаются на телефонные аппараты Управления, копируются и включаются в документооборот.

Обращения, поступающие в форме электронных сообщений на электронные адреса, распечатываются на бумажных носителях.

Приём обращений и запросов, поступивших на официальный сайт, осуществляется специалистом, выполняющим функции администрирования этого ресурса. И также включаются в документооборот.

По телефону, в том числе по «горячей линии», обращения поступают на телефонные номера Управления.

Непосредственно от граждан письменные обращения принимаются также в приёмной Управления.

2.3.1.2. В соответствии со статьёй 7 Федерального закона в письменном обращении гражданина должны быть указаны либо наименование государственного органа, в который направляется письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица или его должность, а также фамилия, имя, отчество обращающегося, почтовый адрес, суть предложения, заявления или жалобы, стоять его личная подпись и дата. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель может приложить к обращению соответствующие документы и материалы либо их копии.

2.3.1.3. Обращение, поступившее в форме электронного документа, должно содержать фамилию, имя, отчество гражданина, направившего обращение, адрес электронной почты, если ответ (уведомление) должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ (уведомление) должен быть направлен в письменной форме.

2.3.1.4. По просьбе обратившегося гражданина делается отметка на копии или втором экземпляре принятого обращения и сообщается телефон для справок.

2.3.1.5. Перед вскрытием почтового отправления специалист Управления проверяет целостность конверта (пакета, бандероли), правильность адресования и доставки.

Неправильно адресованные и оформленные тексты в письменной форме, ошибочно вложенные документы пересылаются по назначению или возвращаются отправителю.

2.3.1.6. При вскрытии конверта (пакета, бандероли) проверяется наличие документов, включая приложения. Если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, повреждение документов или приложений к ним, об этом сообщается отправителю в устной или письменной форме в тот же день. В учётные формы вносятся соответствующие отметки.

2.3.1.7. Конверты сохраняются и прилагаются к документам в случаях, когда только по ним можно установить адрес заявителя и дату отправки. В этом случае конверт хранится вместе с обращением и уничтожается после истечения срока хранения. В остальных случаях конверты уничтожаются.

2.3.1.8. К обращениям могут быть приложены различные справочные материалы в подлинниках или копиях. Их необходимо скрепить вместе с обращением.

2.3.1.9. Обращения, в которых отсутствуют сведения, достаточные для их разрешения, возвращаются заявителям с предложением восполнить недостающие данные, а при необходимости с разъяснением, куда им для этого следует обратиться. При последующем поступлении обращения, после устранения причин, препятствующих его рассмотрению, оно рассматривается как первичное в соответствии с настоящей Инструкцией (Образец письма приведен в Приложении 1).

2.3.1.10. В случае отсутствия текста письма специалистом Управления подготавливается письмо о возврате документов заявителю с указанием на отсутствие в пакете документов текста заявления (Образец письма приведен в Приложении 2).

2.3.1.11. Поступившие оригиналы личных документов (свидетельство о рождении, паспорт, диплом, трудовая книжка, водительское удостоверение, свидетельство о регистрации, свидетельство о праве собственности и другие правоустанавливающие документы), а также денежные купюры, ценные бумаги и другие ценности к материалу по письменному обращению не приобщаются, а возвращаются гражданину путём личного вручения под расписку или иным способом, обеспечивающим их сохранность.

2.3.1.12. При работе с обращениями должны быть соблюдены правила безопасности. Все конверты подлежат вскрытию с соблюдением правил работы с почтовыми отправлениями, вызывающими подозрения на содержание веществ или предметов, опасных для жизни и здоровья людей. Получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), специалист должен, не вскрывая конверт, сообщить об этом Руководителю Управления. Работа с данным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством.

2.3.1.13. Конверты с пометкой «Лично» и «Конфиденциально» специалистами Управления не вскрываются. Они в закрытом виде передаются адресату.

2.3.1.14. Документы с пометкой о срочности доставки «Весьма срочно», «Срочно» регистрируются незамедлительно.

2.3.1.15. Обработка остальной корреспонденции осуществляется в день ее поступления или в первый рабочий день при поступлении документов в нерабочее время.

2.3.2. Регистрация письменных обращений и запросов граждан

2.3.2.1. Целью регистрации является обеспечение учёта, контроля и поиска документов. Суть регистрации - запись в регистрационно-контрольной карточке (далее – РКК) основных поисковых признаков документа и сведений о заявителе.

2.3.2.2. Регистрации и учёту подлежат все поступившие обращения и запросы граждан.

2.3.2.3. Регистрация обращений и запросов граждан осуществляется в день поступления.

В случае поступления обращения в выходные или праздничные дни регистрация производится в первый рабочий день, следующий за выходными или праздничными днями.

2.3.2.4. Регистрация обращений и запросов граждан ежегодно начинается с номера один.

2.3.2.5. При регистрации используется система электронного документооборота «Дело» (далее - СЭД «Дело»), обеспечивающая проверку обращений на повторность.

2.3.2.6. При регистрации в СЭД «Дело» для каждого обращения открывается РКК.

В открытой РКК обращению автоматически присваивается порядковый регистрационный номер в пределах календарного года и проставляется дата регистрации, которые являются свидетельством принятия Управлением документа. С даты, зафиксированной в РКК, начинается исчисление срока исполнения документа.

2.3.2.7. При регистрации в РКК вносятся следующие данные: фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя в именительном падеже.

Если обращение поступило в качестве приложения к сопроводительному письму, регистрация производится не по автору сопроводительного письма, а по фамилии заявителя.

Если обращение или запрос подписаны двумя и более авторами, то в учётные формы вносятся первые две-три разборчиво указанные фамилии, первой указывается фамилия того автора, в адрес которого просят направить ответ. Учёт производится по его фамилии. Общее число авторов указывается в аннотации к письму.

Письменные обращения, в которых не указаны фамилия автора и почтовый адрес (далее - анонимные обращения), по которому должен быть направлен ответ, регистрируются в общем порядке. В учётных формах в качестве автора делается отметка «анонимное»;

сведения о составе документа (по схеме 3/1+2, где 3 - общее количество листов обращения, 1 - количество листов самого заявления, 2 - количество листов приложений). В случае выявления при вскрытии конверта нескольких текстов от одного либо от разных авторов регистрации подлежит каждый текст в отдельности;

канал поступления;

сведения об адресате;

сведения о кратности поступления обращения (первичное, повторное, неоднократное).

Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. Повторное обращение получает очередной регистрационный номер. При этом в РКК указываются связи с предыдущими обращениями;

краткое содержание обращения (составляется аннотация на обращение, которая должна чётко, кратко и конкретно отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении, носить информативный характер и обосновывать адресность направления письма на рассмотрение);

определяется вид каждого обращения (предложение, заявление, жалоба);

проставляется код каждого вопроса, содержащегося в обращении, в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений;

если обращение переслано на рассмотрение, то указывается организация-автор сопроводительного письма, проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма, фамилия подписавшего сопроводительное письмо должностного лица. На поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляется отметка о контроле;

2.3.2.8. Документы (письма) на официальном бланке подлежат регистрации в Управлении в случае, если к ним прилагаются личные заявления граждан. В данном случае в РКК указываются две фамилии - гражданина, по поводу которого обращаются, и руководителя учреждения, организации.

2.3.2.9. Письменные запросы граждан о предоставлении информации по вопросам деятельности Управления регистрируются так же, как и письменные обращения.

2.3.2.10. Запросы граждан, поступившие в устной форме, подлежат регистрации в день их поступления с указанием даты и времени их поступления. Содержание устного запроса вводится в РКК СЭД «Дело» специалистами Управления. При необходимости информация об устном запросе (в том числе его содержание) переносится на бумажный носитель (карточку). Далее работа с распечатанным устным запросом производится в порядке, установленном для запросов, поступивших в письменном виде (Образец карточки приведен в Приложении 3)

2.3.2.11. Письменные обращения, принятые на личном приёме, подлежат регистрации в общем порядке.

2.3.2.12. В случае поступления нескольких обращений с одним сопроводительным письмом регистрационный номер присваивается каждому обращению. При этом сопроводительное письмо копируется для всех обращений.

2.3.2.13. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же заявителя, то осуществляется регистрация только одного из обращений, при этом в РКК делается соответствующая отметка о количестве дублированных обращений.

2.3.2.14. Письменные обращения, полученные должностными лицами минуя приёмную руководителя Управления, передаются для регистрации.

2.3.2.15. Обращения, содержащие аудио- и (или) видеозаписи, ссылку на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудио- и (или) видеозаписей, иных информационных файлов, регистрируются и учитываются в соответствии с Инструкцией. Рассмотрение таких обращений по существу производится при изложении их сути в текстовой части.

2.3.2.16. Газеты, журналы и другие печатные издания, поступившие от гражданина без приложения обращения с изложением существа просьбы, регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Инструкцией, не подлежат .

2.3.2.17. В учётных формах предусматривается графа “Примечание” для внесения дополнительных сведений об обращении.

2.3.2.18. Специалист, осуществляющий регистрацию обращения, в правом нижнем углу лицевой стороны первого листа документа на бумажном носителе, зарегистрированного в СЭД "Дело", проставляет регистрационный штамп Управления, куда из РКК вписывается входящий номер и дата регистрации обращения.

В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте первой страницы обращения, обеспечивающем его прочтение.

2.3.2.19. Специалист, осуществляющий регистрацию обращения, готовит проект резолюции.

2.3.2.20. В случае если обращение поступило в качестве приложения к сопроводительному письму из организации или от должностного лица, регистрационный штамп проставляется на сопроводительном письме.

2.3.3. Рассмотрение и распределение обращений

2.3.3.1. Предварительное рассмотрение и распределение осуществляет руководитель Управления, в его отсутствие – заместитель руководителя;

2.3.3.2. В ходе предварительного рассмотрения принимается одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- об оставлении обращения без рассмотрения;
- о направлении обращения на рассмотрение в иные органы;
- о прекращении рассмотрения обращения;
- о приобщении к ранее поступившему обращению;
- о возврате обращения заявителю.

2.3.3.3. В ходе предварительного распределения в первую очередь выявляются обращения и запросы наиболее важные, которые в срочном порядке должны быть направлены на рассмотрение исполнителям. Такими являются контрольные обращения и запросы, полученные из федеральных органов и Управления по работе с обращениями граждан Администрации Главы Республики Северная Осетия-Алания и Правительства Республики Северная Осетия-Алания.

Затем выделяются обращения, нуждающиеся в подборе дополнительных материалов (предыдущей переписки по повторным и неоднократным обращениям). Эти материалы подбираются специалистом Управления и приобщаются к поступившим обращениям.

2.3.3.4. В ходе рассмотрения обращений руководитель Управления утверждает или отклоняет предложенные проекты резолюций, определяет (в случае необходимости) порядок и сроки рассмотрения обращений и дает по каждому из них письменные указания, которые фиксируют в резолюциях.

Обязательными элементами резолюции являются: фамилия исполнителя (или исполнителей), указание об исполнении, содержащее конкретное поручение, подпись должностного лица, дающего поручение, дата подписания и в необходимых случаях формы контроля и сроки исполнения.

2.3.3.5. Если в резолюции указано несколько исполнителей, то ответственным исполнителем считается первый по списку или тот, кому поручен свод.

Всем соисполнителям направляются копии обращений. Соисполнители в течение половины срока, установленного для исполнения поручения, направляют в адрес ответственного исполнителя информацию в соответствии со своей компетенцией. Ответственный исполнитель согласно резолюции должностного лица, на основании представленной соисполнителями информации готовит обобщенный ответ заявителю и автору резолюции. При этом ответственность за своевременное и качественное представление информации несут все исполнители, указанные в поручении.

Если в резолюции указано «в части касающейся», ответ готовит каждый исполнитель самостоятельно.

2.3.3.6. Если в резолюции есть указание о постановке документа на контроль, то на самом документе и в РКК делаются соответствующие отметки.

2.3.3.7. Все распределенные документы специалистом сектора обеспечения деятельности Управления передаются соответствующим исполнителям под роспись в листе учета исходящей корреспонденции.

Одновременно в РКК каждого обращения вносится соответствующая информация о передаче обращений на рассмотрение должностным лицам.

2.3.3.8. Решение о направлении обращений для рассмотрения по компетенции в другие учреждения и организации принимается руководителем Управления, в его отсутствие – заместителем руководителя.

2.3.3.9. В ходе предварительного распределения выявляются обращения, для которых статьей 11 Федерального закона предусмотрен отдельный порядок рассмотрения:

анонимные обращения;

обращения, в которых обжалуются вступившие в законную силу судебные решения;

обращения с вопросами, ответы на которые не могут быть даны без разглашения сведений, охраняемых законодательством Российской Федерации, в том числе составляющих государственную или иную охраняемую

федеральным законом тайну;

неоднократные обращения, по которым переписка может быть прекращена;
 обращения, не поддающиеся прочтению;
 обращения противоправного характера.

Порядок работы с ними определён в разделе 3 настоящей Инструкции.

2.3.4. Работа с обращениями в структурном подразделении

2.3.4.1. Поступившие в структурные подразделения обращения подлежат обязательному рассмотрению в течение срока, установленного автором поручения в пределах установленного законодательством 30-дневного срока со дня регистрации.

2.3.4.2. Документы с резолюциями, содержащими пометки «Весьма срочно», «Срочно» и «Оперативно», рассматриваются в структурном подразделении в сроки соответственно 5, 7 и 10 дней.

2.3.4.3. Специалист, которому поручается рассмотрение обращения:

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

уточняет при необходимости у гражданина дополнительные сведения или просит представить отсутствующие документы (по телефону, при наличии в обращении сведений об абонентском номере, или приглашает его на личную беседу письменным извещением). В случае отказа гражданина предоставить требуемую информацию или документы ему направляется ответ по результатам рассмотрения имеющихся материалов;

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

проводит проверку по указанным в обращении фактам, при необходимости лично встречается с гражданином, направившим обращение;

осуществляет контроль сроков поступления запрашиваемой информации;

делает напоминания соисполнителям о сроках исполнения поручения;

вносит предложения по оказанию возможной помощи заявителю;

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

уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией (Образец письма приведен в Приложении 4);

дает письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов;

разъясняет порядок обжалования принятого по обращению решения.

2.3.4.4. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «предложение», исполнителем оценивается целесообразность применения на практике каждой рекомендации гражданина, на основании чего делается вывод о возможности ее принятия или отклонения. Принятые предложения учитываются в практической деятельности и при обобщении правоприменительной практики. О результатах рассмотрения предложения гражданину направляется ответ.

2.3.4.5. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «заявление», в случае наличия достаточных оснований для положительного решения вопроса принимаются соответствующие меры. В ответе гражданину сообщается об удовлетворении просьбы или причинах отказа в ее удовлетворении.

2.3.4.6. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «жалоба», исполнителем проверяется обоснованность каждого довода гражданина. По результатам рассмотрения жалобы принимаются необходимые меры для восстановления нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина или разъясняется неправомерность предъявляемых требований (претензий), а также при необходимости порядок обжалования принятого решения.

Приказом руководителя Управления назначается внеплановая проверка или служебная проверка. Внеплановая проверка проводится в соответствии с Положением о порядке проведении проверок утвержденного приказом Руководителя Управления от 11.07.2011г. № 116. Служебная проверка назначается в соответствии с Федеральным законом "О государственной гражданской службе Российской Федерации" от 27.07.2004 N 79-ФЗ

2.3.4.7. Если по сведениям, изложенным в жалобе, исполнителем проводилась проверка, то после ее завершения для обобщения результатов составляется мотивированное заключение о результатах проведенной проверки с изложением всех выявленных нарушений или указанием на отсутствие таковых, делаются выводы и предложения.

Заключение составляется в произвольной форме и должно содержать объективный анализ собранных материалов, а также выводы по итогам проверки, в том числе решение о списании материалов в дело. Заключение подписывается лицом, производившим проверку.

Заключение не составляется в случае, если заявитель обратился с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Если в ходе проверки по обращению выявлены нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, недостатки и упущения в деятельности, злоупотребления должностных лиц служебным положением, а также необоснованность принятых ими решений, явившихся причиной жалобы, в заключении указываются меры, принятые к виновным лицам. Документы о принятии таких мер либо их копии обязательно прилагаются к материалам проверки.

2.3.4.8. Запрос, направляемый исполнителем поручения по обращению, должен содержать сведения об обращении, по которому запрашивается информация, суть вопроса, для разрешения которого необходима информация.

Запросы составляются в двух экземплярах: один направляется адресату, второй – помещается в дело.

Автору обращения может быть направлено только письмо-уведомление о направлении запросов в другие государственные органы, учреждения и организации для принятия решения по его обращению. Это обязательно, если в установленный срок ответить ему не представляется возможным (ожидание ответа на запрос).

Установленный законом срок, в течение которого предоставляется информацию по запросу - не более 15 дней.

2.3.4.9. При поступлении в установленном порядке запроса из другого государственного органа или от должностного лица, рассматривающего обращение, в течение 15 дней готовятся и предоставляются в указанный государственный орган или должностному лицу 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.

При подготовке ответа на запрос в обязательном порядке указываются реквизиты запроса, по которому подготовлена информация, сведения об обращении и запрашиваемая информация.

2.3.4.10. В случае если предоставление запрашиваемой информации в указанный срок невозможно, в течение семи дней со дня регистрации запроса пользователь информации уведомляется об отсрочке ответа на запрос с указанием ее причины и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 дней сверх установленного срока ответа на запрос.

2.3.4.11. Информация по запросу может предоставляться в устной и письменной форме, в том числе в виде электронного документа.

Форма предоставления информации, как правило, соответствует форме запроса, при этом:

в устной форме информация предоставляется или непосредственно во время приема, или по телефонам справочных служб, или уполномоченным на это должностным лицом;

в письменном виде информация предоставляется в виде ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация, или в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении запрашиваемой информации;

в электронном виде информация предоставляется в случае, если автор запроса указал только электронный адрес.

2.3.4.12. В случае если запрашиваемая информация о деятельности государственного органа опубликована в средствах массовой информации или размещена на официальном сайте в сети «Интернет», в ответе на запрос допускается ограничиваться указанием названия, даты выхода и номера средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронного адреса официального сайта, на котором эта информация размещена.

2.3.4.13. 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 запрашиваемой информации ограничен.

2.3.4.14. В случае если часть запрашиваемой информации относится к информации ограниченного доступа, а остальная информация является общедоступной, пользователю информации предоставляется запрашиваемая информация, за исключением информации ограниченного доступа.

2.3.4.15. Ответ на запрос подлежит обязательной регистрации в порядке, установленном настоящей Инструкцией для исходящей служебной корреспонденции.

2.3.4.16. По запросам информация не предоставляется в случае, если:

содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию;

в запросе не указаны почтовый адрес, адрес электронной почты или номер телефона, по которому можно связаться с направившим запрос пользователем информации;

запрашиваемая информация не относится к деятельности государственного органа;

запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информации;

в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых государственным органом, проведении анализа деятельности государственного органа или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией.

2.3.4.17. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением.

2.3.4.18. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя без его согласия. Не является разглашением сведений направление письменного обращения в государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.3.4.19. Запрещается писать на тексте обращения. Допускается с помощью маркера выделять отдельные участки текста, имеющие

принципиальное значение и требующие особого внимания в ходе непосредственного разрешения обращения исполнителем.

2.3.4.20. Передача письменных обращений граждан из одного структурного подразделения в другое осуществляется на основании поручения, указанного в резолюции, через приемную Руководителя.

Оформление переадресации осуществляется специалистами сектора обеспечения деятельности.

2.3.4.21. Документы, поступившие из других организаций непосредственно в структурное подразделение (незарегистрированные), в обязательном порядке направляются для регистрации в приемную Управления.

2.3.4.22. Все специалисты, работающие с обращениями граждан, несут ответственность за сохранность находящихся у них документов и писем. Сведения, содержащиеся в обращениях граждан, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением.

При утрате исполнителем письменных обращений граждан назначается служебное расследование.

2.3.4.23. Обращение не может быть оставлено без рассмотрения или рассмотрено с нарушением срока по причине продолжительного отсутствия (отпуск, командировка, болезнь и т.д.). В указанных случаях исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения на рассмотрение другому специалисту, который согласно распределению обязанностей замещает исполнителя во время его отсутствия.

При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения граждан специалисту сектора обеспечения деятельности, ответственному за делопроизводство в Управлении.

2.3.5. Требования к оформлению ответов на обращения

2.3.5.1. Результаты решения вопроса, поставленного в обращении, сообщаются заявителю в форме ответа.

2.3.5.2. Ответы заявителям могут даваться в письменной форме, в форме электронного документа и в устной форме.

2.3.5.3. Подготовка проекта ответа на обращение осуществляется исполнителем, назначенным должностным лицом в резолюции.

2.3.5.4. Ответ на обращение должен быть своевременным, достоверным, обоснованным и исчерпывающим, содержать конкретную и чёткую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении, ясным по содержанию и соответствующим действующему законодательству, содержать юридически обоснованную и мотивированную информацию по каждому изложенному в нем доводу и ссылки на нормативные правовые акты с

приведением содержания нормативных положений, послуживших основанием для принятия решения.

2.3.5.5. Ответы на обращения заявителем и авторам сопроводительных писем (при необходимости) в письменной форме оформляются на официальном бланке за подписью руководителя.

2.3.5.6. Текст ответа составляется в официальном стиле без употребления служебных аббревиатур и должен содержать три части:

- вводная;
- основная часть;
- заключительная.

Во вводной части указываются основные реквизиты обращения гражданина: инициалы имени, отчества и фамилия заявителя, почтовый адрес (в последовательности, установленной правилами оказания услуг почтовой связи), уважительная формула обращения к заявителю (при наличии данных об имени и отчестве), ссылка на регистрационный номер и дату обращения, краткое содержание вопросов, поставленных в обращении.

В основной части должно быть указано, какие конкретные меры приняты по каждому затронутому вопросу обращения, данные о результатах проверки всех перечисленных в обращении фактов.

Если просьба, изложенная в обращении, не может быть удовлетворена, то указываются причины, по которым она не может быть удовлетворена.

В случае невозможности исполнения обращения в указанные сроки или неисполнения отдельных вопросов обращения в ответе оформляется заключительная часть, в которой дается гарантия исполнения и указываются конкретные сроки исполнения, исполнители заданий и их контактные телефоны.

Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса (Образец письма приведен в Приложении 7).

В ответе автору сопроводительного письма по контрольному обращению гражданина должно быть четко указано о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

В ответах на письма, в которых указываются факты нарушения законодательства, в случаях их подтверждения, сообщается о мерах, принятых для устранения нарушений и в отношении виновных лиц.

На коллективное обращение ответ дается в адрес гражданина, чей адрес указан для направления ответа и по фамилии которого оно зарегистрировано. В тексте ответа необходимо указывать, что ответ дается на коллективное письмо с предложением довести его содержание до сведения остальных авторов.

Если в коллективном обращении указаны адреса всех граждан, подписавших его, то ответ дается каждому из них.

В случае отказа заявителю в удовлетворении изложенных в обращении просьб ответ должен быть мотивирован. В нем дается оценка всем доводам обращения, указываются мотивы и основания отказа со ссылкой на действующее законодательство и решения компетентных органов. Кроме того, в

ответе заявителю должны быть разъяснены порядок обжалования принятого решения или обращения в суд, если это предусмотрено законом.

На повторное обращение (запрос) гражданина по вопросу, на который ему был дан ответ, и с момента направления ответа ситуация не изменилась, исполнитель вправе продублировать заявителю ответ на его предыдущее обращение (Образец письма приведен в Приложении б).

2.3.5.7. При одновременном поступлении основного обращения и его дубликата либо поступлении дубликата до окончания рассмотрения основного обращения заявителю дается единый ответ.

Если дубликат поступил после окончания рассмотрения основного обращения, то заявителю направляется ответ со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное обращение. Копия ответа направляется в случае прямого указания заявителя о его неполучении.

2.3.5.8. В ответах на обращения граждан указываются данные об исполнителе: фамилия, имя, отчество и номер служебного телефона (на обороте последней страницы ответа).

2.3.5.9. Ответ на обращение готовится исполнителем строго по резолюции руководителя.

2.3.5.10. Перед передачей ответов заявителям на подпись руководству специалист, ответственный за делопроизводство в структурном подразделении, проверяет правильность оформления ответа, наличие и соответствие приложений, указанных в ответе, правильность указания адреса, фамилии и инициалов корреспондента, ссылки на инициативный документ и других реквизитов. В ответах не допускается взаимоисключающая по содержанию информация, формальный подход к решению поставленных вопросов, отсутствие информации о мерах, принятых с целью устранения выявленных недостатков, отсутствие аргументов, если заявитель получает отказ.

2.3.5.11. Ответы, не соответствующие установленным требованиям, возвращаются исполнителю для доработки. По одобренным ответам в СЭД «Дело» вносятся сведения о результатах разрешения, которые должны быть конкретными и носить информативный характер.

2.3.5.12. Проект ответа вместе с необходимыми материалами представляются руководителю не позднее 3 рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения, за исключением обращений, срок рассмотрения которых составляет менее пяти рабочих дней.

2.3.5.13. В случае устного ответа заявителю исполнитель составляет справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случае, если ответ заявителю был дан по телефону или при личной беседе, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела), которая приобщается к материалам рассмотрения обращения. В СЭД «Дело» делается отметка о том, что результаты рассмотрения обращения сообщены заявителю в личной беседе.

2.3.5.14. После подписания руководителем ответа заявителю и автору сопроводительного письма, справки или служебной записки они передаются в приемную Управления для регистрации и отправки.

2.3.5.15. Специалист Управления, ответственный за прием и обработку ответов, справок и служебных записок, проверяет:

правильность оформления документа;

наличие всех необходимых реквизитов документа, в том числе ссылки на регистрационный номер и дату обращения;

наличие информации по всем поставленным в обращении вопросам;

исполнение всех поручений, указанных в резолюции;

2.3.5.16. Ответы, справки и служебные записки, не соответствующие установленным требованиям, возвращаются на доработку без продления срока исполнения.

2.3.5.17. Принятые от исполнителей ответы регистрируются специалистом Управления в СЭД «Дело».

При регистрации в СЭД «Дело» для каждого ответа на обращение открывается РКК.

В открытой РКК ответу автоматически присваивается порядковый регистрационный номер в пределах календарного года и проставляется дата регистрации, которые являются свидетельством исполнения Управлением документа..

2.3.5.18. При регистрации ответа в РКК вносятся следующие данные:

фамилия, имя, отчество, должностного лица (руководителя, в его отсутствие – заместителя руководителя), подписавшего ответ;

сведения о составе документа (по схеме 3/1+2, где 3 - общее количество листов обращения, 1 - количество листов самого заявления, 2 - количество листов приложений);

фамилия, имя, отчество исполнителя;

краткое содержание ответа (составляется аннотация на ответ, которая должна четко, кратко и конкретно отражать содержание ответа (ответов), данных на вопрос (вопросы) обращения;

связка с РКК обращения, на который дается ответ;

сведения о кратности ответа (первичный, повторный).

Повторные ответы регистрируются так же, как и первичные. Повторный ответ получает очередной регистрационный номер;

проставляются вид и код ответа, в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений;

сведения об адресате;

канал отправки.

2.3.5.19. Зарегистрированные и приобщенные к обращениям ответы списываются в дело, подшиваются для хранения в установленном порядке и использования в справочных целях.

2.3.5.20. Контроль за правильностью списания обращения «в дело» осуществляет специалист сектора обеспечения деятельности Управления.

Отправка исходящих ответов осуществляется в день, либо на второй день после регистрации. Вторые экземпляры или проекты ответов вкладываются в дела для хранения и использования в справочных целях.

2.3.5.21. Ответ на обращение, поступившее в электронной форме, после регистрации в Управлении отправляется заявителю в письменном виде по почтовому адресу, указанному в обращении, или в электронном виде путем сканирования письменного ответа по указанному в обращении адресу электронной почты. В последнем случае оригинал ответа приобщается к материалам по обращению.

2.3.5.22. Отправление ответов без регистрации в приемной Управления не допускается.

2.3.5.23. По просьбе гражданина ему может быть выдана копия ответа, если указанный ответ им не был получен по не зависящим от него обстоятельствам.

Выдача гражданину копии ответа осуществляется специалистом сектора обеспечения деятельности по согласованию с руководителем Управления.

2.3.5.24. Не разрешается отправлять заявителям в качестве ответов на их обращения копии служебных документов, вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

3. Порядок рассмотрения отдельных обращений

3.1. Письменное обращение, в котором не указаны фамилия или имя гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается, и оно может быть списано «в дело» без направления на рассмотрение.

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.

3.2. На письменное обращение по вопросу, по которому имеется вступившее в законную силу судебное решение, заявителю направляется ответ о возвращении ему обращения с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, при этом письменные обращения подлежат возврату автору обращения.

В случае если обращение лица (группы лиц) по вопросам, находящимся в производстве суда, или материалы, необходимые для принятия решения и ответа

заявителю рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда, о чем уведомляется заявитель.

3.3. На письменное обращение, текст которого не поддается прочтению, ответ не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. (Образец письма приведен в Приложении 5)

Если одновременно фамилия и почтовый адрес автора обращения не поддаются прочтению, обращение списывается в дело без направления ответа заявителю.

3.4. На письменное обращение, не имеющее смыслового содержания или конкретно выраженной просьбы, заявителю сообщается об оставлении обращения без рассмотрения или принятии информации к сведению.

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

3.6. 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, руководителем Управления может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу (Образец письма приведен в Приложении 8).

О принятом решении автор обращения уведомляется в письменном виде. До принятия решения заявитель может быть предупрежден письменно о возможном прекращении с ним переписки по указанному вопросу

На последующие обращения того же гражданина по тому же вопросу ему направляются напоминания о ранее принятом решении о прекращении переписки по поставленному в обращении вопросу с указанием регистрационного номера и даты ответа о прекращении переписки.

Переписка возобновляется, если основания, по которым она была прекращена, устранены.

3.7. Письменное обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть:

оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с направлением заявителю ответа о недопустимости злоупотребления правом на обращение;

рассмотрено с направлением заявителю ответа по существу поставленных в нем вопросов и с информацией о недопустимости злоупотребления правом;

дополнительно направлено:

в органы прокуратуры для рассмотрения вопроса о возбуждении дела об административном правонарушении по обращению, содержащему оскорбления, выраженные в неприличной форме, 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. Сроки рассмотрения обращений

4.1. В соответствии со ст. 12 Федерального закона ответ гражданину на обращение должен быть дан в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения, если обращение поступило с сопроводительным письмом, то от даты регистрации сопроводительного письма его автором.

4.2. Конкретные сроки исполнения обращений могут определяться в зависимости от сложности поставленных в них вопросов в пределах, установленных Федеральным законом.

4.3. В исключительных случаях, а также в случае необходимости проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, направления в другой государственный орган запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, принятия других мер срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

В таких случаях максимальный срок подготовки и направления ответа заявителю составляет 60 дней.

4.4. Для продления срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель не позднее 3 дней до истечения установленного срока представляет письменную просьбу на имя руководителя, давшего поручение по рассмотрению обращения, с информацией о проделанной работе, причинах продления, конкретных мероприятиях и сроках, необходимых для завершения рассмотрения обращения. В случае если просьба о продлении срока рассмотрения обращения удовлетворена, исполнитель уведомляет об этом решении автора обращения и специалиста, ответственного за контроль по обращениям граждан.

В случае направления запросов по обращению гражданину направляется информация о продлении срока рассмотрения обращения и о том, в какие государственные органы, органы местного самоуправления, учреждения или организации направлены запросы по его обращению (возможно приложение копий запросов).

4.5. Сроки, предусмотренные настоящей Инструкцией, исчисляются в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

4.6. Окончанием срока исполнения обращения или запроса считается дата направления письменного ответа заявителю, в необходимых случаях автору сопроводительного письма (на контрольные обращения, поступившие из органов государственной власти, органов местного самоуправления, иных органов и организаций).

4.7. В случае продления срока рассмотрения обращения в учетных формах делается соответствующая отметка с указанием нового срока рассмотрения обращения, должности и фамилии лица, принявшего решение о его продлении.

4.8. Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки, рассматриваются в установленные сроки.

4.9. Срок рассмотрения обращения, поступившего в ходе личного приема гражданина, исчисляется с даты приема гражданина.

4.10. Проекты ответов на обращения граждан представляются на подпись руководителю, за 3 дня до истечения установленного для рассмотрения обращения срока.

4.11. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию государственного органа, в течение 7 дней со дня регистрации направляется в государственный орган, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

4.12. В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, копии обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляются им по принадлежности с уведомлением о переадресации заявителя.

4.13. Электронные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию государственного органа, подлежат распечатке на бумажном носителе и направлению в течение 7 дней со дня регистрации в государственные органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением об этом авторов обращений в письменной или электронной форме.

4.14. В случае если в резолюции должностного лица определено несколько исполнителей, то в течение срока, отведенного на подготовку ответа гражданину, ответственный исполнитель организует рассмотрение обращения по существу. Соисполнители в течение первой половины указанного срока представляют ответственному исполнителю предложения для включения в проект ответа гражданину или сообщают об отсутствии указанных предложений.

4.15. Обращения заявителей, поступившие из федеральных органов или Управления по работе с обращениями граждан Администрации Главы Республики Северная Осетия-Алания и Правительства Республики Северная Осетия-Алания с контролем исполнения, рассматриваются в сроки, установленные контролирующими органами. Если контролирующим органом срок не указан, то обращения рассматриваются в течение 25 дней со дня регистрации в федеральном органе или Управлении по работе с обращениями

граждан Администрации Главы Республики Северная Осетия-Алания и Правительства Республики Северная Осетия-Алания.

5. Контроль за рассмотрением обращений граждан

5.1. Весь процесс рассмотрения обращений и запросов граждан подлежит контролю. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

5.2. Контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

5.3. При осуществлении контроля обращается внимание на сроки исполнения поручений по обращениям граждан и полноту рассмотрения поставленных вопросов, объективность проверки фактов, изложенных в обращениях, законность и обоснованность принятых по ним решений, своевременность их исполнения и направления ответов заявителям.

5.4. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

постановку поручений по исполнению обращений на контроль;

введение информации о сроках исполнения обращений в соответствии с резолюцией руководителя Управления в электронную базу данных обращений граждан, отслеживание сроков, еженедельное информирование исполнителей о сроках исполнения обращений граждан;

подготовку и обобщение данных о сроках исполнения поручений по обращениям граждан;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

систематический анализ соблюдения сроков разрешения устных и письменных обращений, доведение информации до руководства;

изучение и анализ причин нарушения сроков исполнения обращений, направленных на совершенствование работы с обращениями граждан;

обобщение и анализ результатов исполнения поручений по обращениям граждан;

контроль за качеством и своевременностью направления ответов заявителям;

снятие обращений с контроля.

5.5. Постановка на контроль осуществляется после рассмотрения обращения руководителем в соответствии с его резолюцией.

5.6. Основаниями для постановки обращений на контроль могут служить:

содержащаяся в обращении конкретная и обоснованная информация о нарушении прав, свобод и законных интересов граждан;

содержащиеся в обращении обоснованные просьбы об оказании помощи или поддержки гражданам из социально незащищенных групп населения либо

гражданам, пострадавшим по вине других лиц, а также пострадавшим в результате стихийных бедствий;

наличие поручений, данных во время личного прием;

наличие обращений, по которым были даны поручения Главой Республики Северная Осетия-Алания, Председателем Правительства Республики Северная Осетия-Алания, заместителями Председателя Правительства Республики Северная Осетия-Алания или Руководителем Администрации Главы Республики Северная Осетия-Алания и Правительства Республики Северная Осетия-Алания, с требованием доложить о результатах рассмотрения;

поступление поручений из федеральных органов по рассмотрению обращений граждан с просьбой сообщить результаты рассмотрения;

обстоятельство, когда для полного рассмотрения поставленных в обращении вопросов необходимо получить дополнительную информацию о фактических обстоятельствах дела от соответствующих структурных подразделений.

5.8. Решение о постановке обращений на особый контроль может быть принято руководителем, либо лицом, исполняющим его обязанности в установленном порядке.

5.9. Поручения (запросы) федеральных органов по рассмотрению обращений граждан, а также Управления по работе с обращениями граждан Администрации Главы Республики Северная Осетия-Алания и Правительства Республики Северная Осетия-Алания требующих сообщить результаты рассмотрения, берутся на особый контроль.

5.10. В РКК обращений, поставленных на контроль, делается соответствующая отметка, а на бумажном носителе в правой верхней части первой страницы документа проставляется отметка о контроле.

5.11. Все движение контролируемого документа, передача его от исполнителя к исполнителю отмечается в РКК с указанием фамилии исполнителя и даты передачи ему документа.

5.12. Обеспечение контроля за исполнением поручений по обращениям граждан возлагается на специалистов сектора обеспечения деятельности Управления, которые осуществляют централизованный контроль качества и своевременность исполнения всех обращений, поступивших на рассмотрение, и особый контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, поступивших из федеральных органов и Управления по работе с обращениями граждан Администрации Главы Республики Северная Осетия-Алания и Правительства Республики Северная Осетия-Алания с контролем исполнения.

5.13. Для организации контроля за исполнением обращений граждан используется СЭД «Дело», которая обеспечивает получение оперативных данных о ходе исполнения документов до истечения срока исполнения, что позволяет осуществлять предупредительный контроль.

5.14. В рамках предупредительного контроля специалист сектора обеспечения деятельности с установленной периодичностью направляет

исполнителям напоминания об обращениях, срок рассмотрения которых истекает, и о тех, срок рассмотрения которых уже истек, и информирует руководство о ходе рассмотрения обращений граждан.

5.16. Руководители структурных подразделений и (или) специалисты Управления несут ответственность за рассмотрение обращения и выполнение поручения до тех пор, пока обращение или поручение должностного лица не снято с контроля.

5.17. Личная ответственность за исполнение обращений в установленные сроки возлагается на руководителей структурных подразделений и (или) специалиста Управления, который принял документ к исполнению.

5.19. Обращение снимается с контроля только после фактического выполнения принятого по нему решения. Распоряжение о снятии с контроля дает Руководитель.

5.20. Основанием для снятия с контроля поручения по рассмотрению обращения гражданина может служить:

направление ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы или предоставление ему разъяснений о порядке защиты его прав и законных интересов;

представление ответственным исполнителем копии ответа заявителю и при необходимости - контролирующему органу;

представление исполнителем информации о личной встрече с заявителем и решении вопросов, изложенных в обращении гражданина, с направлением письменного ответа заявителю;

переадресация обращения гражданина в другой государственный орган, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. В этом случае, исполнителем представляются копии письма о направлении обращения по принадлежности и копия ответа заявителю;

5.21. Обращение, поступившее из федерального органа или Управления по работе с обращениями граждан Администрации Главы Республики Северная Осетия-Алания и Правительства Республики Северная Осетия-Алания с контролем исполнения, считается исполненными и снимается с контроля после полного рассмотрения поставленных в обращении вопросов и направления соответствующих ответов по существу заявителю и контролирующему органу.

5.22. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. В этом случае обращение ставится на дополнительный контроль до полного осуществления намеченных мер.

5.23. В случае если в ответе, полученном от исполнителя, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем направляется уведомление заявителю с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

5.24. При необходимости продления сроков исполнения поручений по обращениям исполнитель готовит проект служебной записки с обоснованием

причин продления срока. Решение о продлении срока рассмотрения обращения, поставленного на контроль, может быть принято только руководителем.

5.25. Сведения об изменении сроков исполнения поручений по обращениям граждан вносятся в РКК.

5.26. Обращения и поручения не снятые с контроля в установленные сроки, считаются невыполненными.

6. Порядок организации и проведения личного приема граждан

6.1. Руководитель Управления осуществляет личный прием граждан в соответствии с графиком.

6.2. Заместитель руководителя, а также ответственные сотрудники Управления осуществляет личный прием граждан в соответствии с графиком, утверждаемым руководителем Управления.

6.3. Организацию личного приема граждан, осуществляют специалисты сектора обеспечения деятельности Управления.

6.4. Запись на прием и формирование списка записавшихся на прием осуществляют специалисты сектора обеспечения деятельности Управления.

6.5. До записи на прием специалисты сектора обеспечения деятельности консультирует граждан по всем вопросам, касающимся организации и проведения приема граждан. При этом они вправе уточнить содержание вопроса, подлежащего рассмотрению, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность просьбы гражданина.

При необходимости к консультации может быть привлечен специалист соответствующего структурного подразделения Управления.

6.6. специалист сектора обеспечения деятельности Управления ответственный за организацию личного приема:

осуществляет формирование графика приема, размещение его в доступном для посетителей месте (на входе в приемную, на информационном стенде) и на официальном сайте Управления;

ведет предварительную запись граждан (по телефону или по письменному или устному заявлению) на личный прием;

осуществляет доведение информации о месте, дате и времени личного приема до сведения граждан;

уточняет мотивы обращения и существо вопроса, с которым обращается заявитель;

осуществляет сбор необходимой информации по обращениям граждан, записавшихся на личный прием;

знакомится с документами, подтверждающими обоснованность обращения заявителя;

при необходимости дает разъяснения, куда и в каком порядке заявителю следует обратиться, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления;

организует работу по документационному обеспечению приема;

организует работу с письменными заявлениями, поступившими во время приема;

формирует список граждан, записавшихся на личный прием;

готовит материалы и переписку по предыдущим обращениям;

при необходимости готовит письменные запросы за подписью Руководителя, о предоставлении дополнительной информации и справочных материалов по существу устного обращения;

в день личного приема организует соблюдение очередности заявителей и направление их в помещение для приема граждан;

в день проведения личного приема заносит информацию, которая включает следующие сведения: дату приема, фамилию, имя, отчество, адрес фактического проживания (для направления письменного ответа), номер телефона (при наличии), краткое содержание устного обращения, краткое содержание результата обращения и подпись должностного лица, осуществляющего прием в Журнал учета приема граждан (Образец приведен в Приложении 9).

6.10. Должностное лицо при ознакомлении с информацией о произведенной предварительной записи к нему на личный прием вправе отказать заявителю в приеме, если его обращения по данному вопросу ранее рассматривались и ему давались необходимые разъяснения, а также делегировать полномочия по приему граждан заместителю или должностным лицам, в компетенцию которых входят поставленные заявителем вопросы.

6.11. Заявители приглашаются на прием в порядке очередности согласно списку предварительной записи.

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

6.13. Прием инвалидов, пенсионеров, иногородних граждан и граждан с малолетними детьми производится вне очереди. Максимальное время ожидания в очереди при личном приеме не должно превышать 15 минут.

6.14. Заявители, находящиеся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, на личный прием не допускаются.

В случае грубого, агрессивного поведения заявителя прием может быть прекращен. При необходимости может быть вызван сотрудник полиции.

6.15. На личном приеме заявитель имеет право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

6.16. Должностное лицо в ходе приема гражданина вправе принять одно из следующих решений:

удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и срок исполнения принятого решения;

дать разъяснения по существу вопроса, с которым обратился гражданин;

отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;

направить поручения для рассмотрения заявления гражданина в структурное подразделение Управления

6.17. Вопросы, с которыми обращаются граждане, по возможности разрешаются в ходе приема. В случае если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, должностное лицо, осуществляющее прием, может дать гражданину с его согласия устный ответ по существу каждого из поставленных вопросов, о чем делается запись в журнале приема граждан.

6.18. В случае необходимости при ведении приема могут быть приглашены специалисты структурных подразделений, в компетенцию которых входит рассмотрение поднимаемых заявителем вопросов.

6.19. Если поставленные посетителем в ходе личного приема вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, ему может быть предложено оформить письменное заявление, при этом разъясняются причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, а также порядок и сроки его рассмотрения. Если посетитель по каким-либо причинам не может самостоятельно в письменной форме изложить суть своего обращения, ему оказывается необходимая помощь.

6.20. По окончании приема должностное лицо, осуществляющее прием, уведомляет заявителя, кому будет поручено рассмотрение его обращения.

В таком случае после окончания приема даются поручения соответствующим структурным подразделениям или конкретным специалистам Управления по решению поставленных вопросов.

6.21. Письменный ответ на обращение гражданина, полученное по итогам приема по личным вопросам, готовится структурным подразделением или конкретным специалистом, на исполнении у которого оно находится, и подписывается руководителем

6.22. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если:

ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов; в обращении гражданина содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи.

6.23. В случае отсутствия Руководителя или должностного лица, назначенного для приема, в связи с обстоятельствами, имеющими исключительный характер, гражданину предлагается прием другим должностным лицом. В случае несогласия гражданина время приема переносится, но не более чем на три последующих рабочих дня без изменения графика приема (за исключением случаев командировки, болезни и отпуска Руководителя или должностных лиц, назначенных для приема).

6.24. Личный прием граждан специалистами Управления осуществляется в кабинетах в соответствии Положением об Управлении записи актов гражданского состояния Республики Северная Осетия-Алания и должностными регламентами специалистов Управления.

6.25. Личный прием может осуществляться при непосредственном обращении заявителя в приемную Управления, и может проводиться без предварительной записи в порядке простой очереди, с расчетом, чтобы время ожидания в очереди на прием не превышало 15 минут.

6.26. Руководитель Управления утверждает график выездных личных приемов.

6.26.1. Сектор обеспечения деятельности Управления осуществляет: подготовку, утверждение и доведение графика выездных личных приемов до руководителей структурных подразделений Управления;

информирование глав Администраций местного самоуправления о дате и месте проведения выездного личного приема;

размещение графика выездных личных приемов на официальном сайте Управления;

направление графика выездных личных приемов руководителя Управления в адрес Руководителя Администрации Главы Республики Северная Осетия-Алания и Правительства Республики Северная Осетия-Алания;

направление информации о проведенном выездном личном приеме руководителя Управления в адрес Руководителя Администрации Главы Республики Северная Осетия-Алания и Правительства Республики Северная Осетия-Алания в течение рабочего дня, в который состоялся выездной личный прием;

регистрацию обращений, поступивших с выездных личных приемов руководителя, направление поручений по рассмотрению обращений исполнителям, контроль исполнения поручений по рассмотрению данных обращений.

Руководители структурных подразделений предоставляют карточки с личных выездных приемов в сектор обеспечения деятельности Управления в течение рабочего дня, в который осуществлен выездной личный прием.

6.27. Учет граждан, обратившихся на личный прием, ведется в Журнале учета приема граждан.

6.28. После проведения личного приема граждан письменные обращения, полученные или оформленные в ходе него, с поручением Руководителя или лица, осуществлявшего прием граждан, передаются специалисту Управления, ответственному за регистрацию обращений.

Указанное поручение регистрируется как первичное. При регистрации на бумажном носителе на первом листе принятого или оформленного в ходе приема письменного обращения ставится отметка «С личного приема». В СЭД «Дело» такое обращение относится к группе документов «С личного приема».

6.29. Специалист, ответственный за регистрацию обращений:

регистрирует в СЭД «Дело» письменные обращения и карточки личного приема;

оформляет перечень поручений руководителя, данных по результатам личного приема;

направляет оформленные поручения, данные в ходе личного приема, для исполнения и подготовки ответов исполнителям.

6.30. Карточки личного приема и документы к ним, а также рассмотренные письменные обращения, полученные или оформленные в ходе личного приема, после списания «в дело» снимаются с контроля, о чем делается отметка в РКК, формируются в установленном порядке в дела и хранятся в соответствии с Номенклатурой дел Управления.

7. Работа с устными обращениями граждан

7.1. Устное обращение граждан может выразить при личном приеме. Содержание устного обращения 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.

Если же устное обращение требует дополнительной проработки, то заявителю сообщается о том, что на свое устное обращение он получит письменный ответ в установленный законодательством срок.

7.2. Устные обращения граждан могут поступать и по телефону, в том числе по «горячей линии». Обращение гражданина по телефону принимается к рассмотрению при условии сообщения гражданином следующих данных:

- фамилия, имя, отчество;
- адрес регистрации и проживания либо номер телефона;
- содержание обращения;
- иная справочная информация.

7.3. По телефонным обращениям справочного характера заявителям безотлагательно предоставляется необходимая информация и разъяснения по существу поставленных вопросов.

7.4. При необходимости для оперативного решения поставленных гражданином вопросов по телефону и принятия мер, специалисты обращаются в соответствующие структурные подразделения за получением необходимой информации.

О результатах рассмотрения обращения заявителю сообщается по телефону.

7.5. Телефонные обращения граждан по сложным вопросам, требующим дополнительной проверки и принятия необходимых мер, регистрируются в день их поступления. Информация, полученная в составе обращений и внесенная в карточку приема устного обращения, в установленном порядке вносится в РКК и с резолюцией должностного лица направляется по принадлежности в структурное подразделение или непосредственному исполнителю для решения

поставленных в обращении вопросов в порядке, предусмотренном законодательством для письменных обращений граждан.

8. Консультативная и информационно-справочная работа с обращениями граждан

8.1. С момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

8.2. Консультативную и информационно-справочную работу по обращениям граждан ведут специалисты сектора обеспечения деятельности Управления.

8.3. Консультации и информирование о процедуре рассмотрения обращений граждан предоставляется следующими способами:

при личном общении;

с использованием телефонной связи;

посредством размещения в информационных системах общего пользования (в том числе в сети «Интернет»).

8.4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты сектора обеспечения деятельности Управления информируют обратившихся граждан о порядке рассмотрения обращений граждан. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании государственного органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, должностного лица, принявшего телефонный звонок.

8.5. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок может быть переадресован (переведён) другому специалисту или же обратившемуся гражданину может быть сообщён телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

8.6. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

требования к оформлению письменного обращения;

получение обращения и направление его на рассмотрение;

порядок обращения к Руководителю Управления или должностным лицам, записи на прием;

компетенция Управления;

график личного приёма руководителя для рассмотрения устных обращений;

порядок и сроки рассмотрения обращений;

отказ в рассмотрении обращения;

результаты рассмотрения обращения;

порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращений.

8.7. Основными требованиями при консультировании являются:
компетентность;
чёткость в изложении материала;
полнота консультирования.

8.8. Информация предоставляется:

о нормативных правовых документах, регламентирующих работу с обращениями;

о поступлении, дате регистрации и регистрационном номере обращения;

о должностных лицах или специалистах, которым поручено рассмотрение письменного обращения;

о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;

о завершении рассмотрения обращения, дате и форме отправки ответа заявителю (по электронной почте, через почтовое отделение).

8.9. Если информирование гражданина по телефону занимает более десяти минут, специалист предлагает ему обратиться за получением информации письменно, в форме электронного документа или на личном приеме.

8.10. Информирование по телефону о поступлении обращения и результатах его рассмотрения, а также разглашение данной информации посторонним лицам запрещается.

8.11. Перечень телефонов специалистов, ответственных за предоставление информации по обращениям граждан, публикуется на информационном стенде и на официальном сайте Управления.

9. Работа по обобщению и анализу обращений граждан

9.1. Письменные и устные обращения граждан должны систематически анализироваться и обобщаться в целях своевременного выявления причин, порождающих нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования работы.

9.2. В целях информирования руководства о состоянии и характере обращений специалисты Управления согласно должностным регламентам готовят обобщающие аналитические справки по итогам рассмотрения обращений за квартал и год, а также краткие информации по мере необходимости.

9.3. Ответственным специалистом, за подписью руководителя Управления направляются аналитические справки по итогам работы с обращениями граждан за анализируемый период адрес Руководителя Администрации Главы Республики Северная Осетия-Алания и Правительства Республики Северная Осетия-Алания до 15 числа месяца, следующего за отчетным кварталом. Далее справки размещаются на официальном сайте Управления.

9.5. Аналитические сводки не имеют установленной формы, поэтому могут иметь различный вид: справок, сводок и обзоров.

9.6. Анализ работы с обращениями граждан может проводиться:
по количеству поступивших и рассмотренных обращений и запросов граждан в сравнении с показателями аналогичного периода предыдущего отчетного периода (по хронологическим интервалам);
по тематическим аспектам;
по количеству и характеру принятых решений;
по исполнительской дисциплине.

9.8. На основании результатов проведенного анализа разрабатываются мероприятия по устранению причин, порождающих обращения граждан, и совершенствованию работы с обращениями граждан.

10. Организация хранения письменных обращений и материалов, связанных с их рассмотрением

Организация хранения письменных обращений и материалов, связанных с их рассмотрением ведется в соответствии с пунктами 7-13 Инструкции по делопроизводству в Управлении записи актов гражданского состояния Республики Северная Осетия - Алания утвержденной Приказом Руководителя Управления от 28.07.2014 г. №140:

п. 7 Разработка и ведение номенклатуры дел

7.1. Номенклатура дел – систематизированный перечень наименований дел, заводимых в Управлении, с указанием сроков хранения, оформленный в установленном порядке (Приложение №4).

Номенклатура дел составляется должностным лицом, ответственным за архив Управления, рассматривается Экспертной комиссией, представляется на согласование в Экспертно – проверочную комиссию Архивной службы РСО – Алания (не реже одного раза в 5 лет), после чего утверждается Руководителем Управления.

7.2. Номенклатура дел составляется для группировки исполненных документов в дела, систематизации, учета и определения сроков хранения, быстрого поиска и обеспечения сохранности документов.

7.3. Номенклатура дел разрабатывается на основе состава и содержания документов, образующихся в процессе деятельности Управления, его территориальных отделов (секторов) ЗАГС и в соответствии с «перечнем документов органов ЗАГС, с указанием сроков хранения», утвержденным Министерством юстиции СССР и Главным архивным управлением от 09.07.1976 г.; «Перечнем типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения», утвержденным приказом Министерства культуры РФ от 25.08.2010г. №558.

7.4. Номенклатура дел должна охватывать весь объем служебной документации.

7.5. Не включаются в номенклатуру дел документы, не подлежащие регистрации и учету.

7.6. При возникновении новых документированных участков или новых дел они дополнительно включаются в номенклатуру дел. Для таких дел в конце каждого раздела номенклатуры предусматриваются несколько резервных номеров.

7.7. Требования к заполнению формы номенклатуры дел.

7.7.1. Форма номенклатуры представляет собой таблицу из пяти граф: индексы дел, заголовки дел, количество томов, сроки хранения и примечания.

7.7.2. В графе 1 проставляются индексы каждого дела, включенного в номенклатуру.

7.7.3. В графу 2 включаются заголовки дел. Заголовок дела должен в обобщенной форме отражать основное содержание и состав документов дела.

7.7.4. В графу 3 включается количество дел или томов; она заполняется по окончании календарного года.

7.7.5. В графе 4 указывается срок хранения дела и номера статей по Перечню сроков хранения документов. Для некоторых документов не устанавливаются конкретные сроки хранения, а хранят «до минования надобности» (например инструктивные письма, присланные для сведения) или «до замены новыми» (например, положения, инструкции). В этом случае в графе проставляются именно эти отметки. Здесь же может быть проставлена отметка «ЭК», которая означает, что по окончанию делопроизводственного года дело должно быть подвергнуто экспертизе ценности документов.

7.7.6. В графе 5 «Примечание» указывается название перечней документов, используемых при определении сроков хранения документов, проставляются отметки о заведении дел, выделение дел к уничтожению, переходящих дел и др.

7.7.7. Переходящими делами являются дела, в которые сформированы документы с вопросами, нерешенными в течении одного года. Они вносятся в номенклатуру дел следующего года с тем же индексом.

7.7.8. В конце каждого года номенклатура дел на предстоящий календарный год уточняется Экспертной комиссией, составляется до 15 декабря, утверждается Руководителем Управления и вводится в действие с 1 января следующего календарного года.

В случае коренного изменения функций и структуры Управления составляется новая номенклатура дел.

п. 8 Формирование и оформление дел

8.1. Формирование дела – это группировка исполненных документов в дело в соответствии с номенклатурой дел и систематизация документов внутри дела.

8.2. В Управлении и территориальных отделах (секторах) ЗАГС исполненные документы формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел сотрудниками, ответственными за ведение делопроизводства.

8.3. При формировании дел необходимо соблюдать следующие общие правила:

подшивать в дело только исполненные документы, соответствующие по своему содержанию заголовку дела по номенклатуре дел;

подшивать документы в дело по одному вопросу в хронологическом порядке вместе с приложениями;

группировать документы одного календарного года, за исключением переходящих дел, судебных дел, и некоторых других специфических групп документов, период формирования которых не совпадает с календарным годом;

раздельно группировать документы постоянного и временного срока хранения;

по объему дело не должно превышать 250 листов, при толщине не более 4 см. (при превышении данного объема заводится второй том, при наличии в деле нескольких томов (частей) номер (индекс) и заголовок дела проставляются на каждом томе с добавлением «т.1», «т.2» и т.д.;

не подшивать в дело документы, подлежащие возврату, лишние экземпляры и черновики.

8.4. Переписка группируется, как правило, за период календарного года и систематизируется в хронологической последовательности: документ-ответ помещается за документом-запросом.

8.5. При возобновлении переписки по определенному вопросу, начавшейся в предыдущем году, документы, включаются в дело текущего года с указанием индекса дела прошедшего года. Документ, зарегистрированный в конце года, на исполненный в новом году, подшивается вместе с ответом в дело предыдущего года.

8.6. При оформлении обложки дела указываются: наименование Управления (территориального отдела (сектора) ЗАГС Управления), индекс и заголовок дела в соответствии с номенклатурой, дата начала и окончания дела или год его заведения, срок хранения. На корешке обложки указывается индекс дела и год его заведения.

8.7. С момента заведения и до передачи в архив дела хранятся по месту их формирования.

8.8. Документы хранятся в шкафах или стеллажах, в вертикальном положении, корешками наружу.

8.9. Запрещается выносить дела из здания Управления и его территориальных отделов (секторов) ЗАГС. В случае утраты документов и дел проводится служебное расследование, по результатам которого лицо, виновное в их утрате, несет ответственность в соответствии с действующим законодательством.

8.10. Обеспечение доступа к делам, находящимся на текущем хранении, их выдача работникам осуществляется лицом, ответственным за делопроизводство. Отдельные документы из дел выдаются в исключительных случаях, с разрешения Руководителя Управления, в отделах (секторах) ЗАГС – руководителя. При этом на выданное дело заводится лист-заместитель дела, который помещают на место выданного дела с указанием: какой документ, когда и кем взят.

На листе расписывается сотрудник, получивший документ.

8.11. Контроль за возвратом документа возлагается на лицо, ответственное за ведение делопроизводства. Ознакомление с документами архивного фонда осуществляется по письменному разрешению Руководителя Управления только в помещении архива под контролем его работника. В архивные документы не допускается вносить поправки и делать пометки.

п. 9 Экспертиза ценности документов

9.1. Экспертиза ценности документов – определение их ценности с целью отбора на государственное хранение и установления сроков хранения.

9.2. Для организации и проведения экспертизы ценности документов приказом Руководителя Управления создается постоянно действующая Экспертная комиссия (далее – ЭК). Задачи, функции и права ЭК, а также порядок ее работы определены Положением о постоянно действующей Экспертной комиссии в Управлении ЗАГС РСО – Алания от 31.12.13г. № 277 утвержденным приказом Руководителя Управления.

9.3. Экспертиза ценности документов проводится: на стадии делопроизводства – при составлении номенклатуры дел; в процессе формирования дел и проверки правильности отнесения документов к делам; при подготовке дел к передаче в архив Управления; в архиве – в процессе подготовки к передаче дел на государственное хранение в Архивную службу Республики Северная Осетия – Алания (далее – Архивная служба).

9.4. Экспертиза ценности документов осуществляется на основании приказа Руководителя Управления путем полистного просмотра дел на основании перечня документов, с указанием сроков хранения и номенклатуры дел.

п. 10 Уничтожение документов и дел с истекшими сроками хранения

10.1. Отбор документов на уничтожение и составление на них акта производится после подготовки описей дел постоянного и временного (свыше 10 лет) хранения за этот же период. Акты о выделении документов и дел к уничтожению и описи дел рассматриваются на заседании ЭК одновременно (Приложение № 5).

10.2. Одобренные ЭК акты утверждаются Руководителем Управления только после утверждения описей дел постоянного хранения за этот период Архивной службой РСО – Алания. После этого архив Управления имеет право

уничтожить дела, включенные в данные акты, в соответствии с установленным порядком.

10.3. Дела включаются в акт, если установленный для них срок хранения истек к 1 января года, в котором составлен акт (например, законченные в 2004 году дела с 3-летним сроком хранения могут быть включены в акт, составленный не ранее 1 января 2008г.)

10.4. Акт о выделении к уничтожению документов, не подлежащих хранению, составляется на дела всего Управления (при этом дела каждого территориального отдела (сектора) ЗАГС составляют самостоятельную группу заголовков, а заголовки однородных дел, отобранных к уничтожению, могут быть внесены в акт по общим заголовком с указанием количества дел, отнесенных к данной группе).

Документы уничтожаются путем сожжения.

п. 11. Подготовка документов к передаче в архив

11.1. Оформление дел

11.1.1. В архив передаются дела, полностью подготовленные в соответствии с настоящей Инструкцией.

11.1.2. Дела, подлежащие передаче на хранение в архив, оформляются по завершении года. Полному оформлению подлежат дела постоянного, временного (свыше 10 лет) хранения и по личному составу.

11.1.3. Полное оформление предусматривает: подшивку документов дела, нумерацию листов, составление титульного листа, листа-заверителя в конце дела. В необходимых случаях составляется и подшивается в начале дела внутренняя опись документов (приложения №6, № 7).

11.1.4. Документы прошиваются на четыре прокола в твердую обложку из картона с учетом возможности свободного чтения текста, дат, виз и резолюций к ним. При этом все металлические скрепки удаляются.

11.1.5. В целях обеспечения сохранности и закрепления порядка расположения документов все листы, кроме бланков внутренней описи и заверительной надписи, именуется арабскими цифрами в правом верхнем углу простым графическим карандашом, не задевая текста документа. Употребление чернил или цветных карандашей для нумерации листов запрещается. Фотографии и другие иллюстративные материалы нумеруются на оборотной стороне в левом верхнем углу. Листы внутренней описи документов нумеруются отдельно римскими цифрами.

11.1.6. Листы дел, состоящих из нескольких томов (частей), нумеруются по каждому тому отдельно.

11.1.7. Сложенный лист разворачивается и нумеруется в правом верхнем углу. При этом лист любого формата, подшитый за один край, нумеруется как один лист.

11.1.8. При наличии отдельных ошибок в нумерации листов в деле допускается наличие литерных номеров.

11.1.9. Для учета количества листов в деле составляется заверительная надпись

11.1.10. Обложка дела оформляется следующим образом:

В заголовок дела, в необходимых случаях, вносятся уточнения.

Если дело состоит из нескольких томов, на обложку каждого тома выносятся заголовок дела из номенклатуры (приложение № 8);

Датами дела являются крайние даты регистрации (составления) документов дела, число, месяц, год самого раннего и самого позднего документа, включенного в дело.

Срок хранения определяется по номенклатуре дел.

Количество листов – вносится с заверительной надписью в деле.

п. 12 Составление описей дел

12.1.1. На завершённые дела постоянного, временного (свыше 10 лет) сроков хранения и по личному составу, прошедшего экспертизу ценности и оформленные в соответствии с требованиями настоящей Инструкции, ежегодно составляются описи.

12.1.2. Описи составляются сотрудником Управления, сотрудниками территориальных отделов (секторов) ЗАГС Управления, ответственными за делопроизводство (Приложение № 9).

12.1.3. Описи составляются отдельно на дела постоянного, временного (свыше 10 лет) срока хранения и по личному составу.

12.1.4. При составлении описи дел соблюдаются следующие требования:

заголовки дел вносятся в опись в соответствии с принятой схемой систематизации на основе номенклатуры дел;

каждое дело вносится в опись под самостоятельным порядковым номером. Если дело состоит из нескольких томов, то каждый том вносится в опись под самостоятельным номером;

графы описи заполняются в точном соответствии с теми сведениями, которые вынесены на обложку дела;

при включении в опись подряд дел с одинаковыми заголовками пишется полностью заголовок первого дела, все остальные однородные дела обозначаются словом «то же», при этом другие сведения о делах вносятся в опись полностью (на каждом новом листе описи заголовок воспроизводится полностью);

графа описи «примечание» используется для отметок о приеме дел, особенностях их физического состояния и т.п.

12.1.5. В случае обнаружения отсутствия дел, числящихся по номенклатуре дел, принимаются меры по их розыску. Если принятые меры не дали результата, то на необнаруженные дела составляется справка о причинах отсутствия дел, которая подписывается Руководителем Управления, и передается вместе с описью в архив.

12.1.6. В конце описи, вслед за последним заголовком, делается итоговая запись, в которой указывается (цифрами и прописью) количество дел, числящихся по описи, первый и последний номера дел по описи, а также оговариваются особенности нумерации дел в описи (литерные номера дел и пропущенные номера).

12.1.7. Описи подписываются сотрудниками, ответственными за делопроизводство в Управлении и его территориальных отделах (секторах) ЗАГС, утверждаются Руководителем Управления.

12.1.8. Описи дел составляются по установленной форме в двух экземплярах: первый вместе с делами передается в архив, второй – хранится в Управлении или его территориальном отделе (секторе) ЗАГС.

Опись личных дел составляется в трех экземплярах, два из которых передаются в архив.

12.1.9. Описи дел территориальных отделов (секторов) ЗАГС служат основой для составления годового раздела сводной описи дел, которую составляет архив. По истечении установленных сроков хранения согласно сводной описи передаются дела на государственное хранение

п. 13 Передача дел на хранение

13.1.1. Дела постоянного, временного (свыше 10 лет) хранения и документы по личному составу передаются в архив Управления не ранее чем через год и не позднее чем через три года после их завершения в делопроизводстве, передача производится по описям (Приложение № 10).

13.1.2. Дела временного (до 10 лет включительно) срока хранения передаче не подлежат, хранятся в Управлении и его территориальных отделах (секторах) ЗАГС, по истечении сроков хранения подлежат уничтожению в установленном порядке.

13.1.3. Передача дел в архив производится сотрудником, ответственным за делопроизводство в Управлении и его территориальном отделе (секторе) ЗАГС. При этом на каждом экземпляре описи против дела, включенного в опись, делается отметка о его наличии.

13.1.4. В случае ликвидации или реорганизации Управления, территориального отдела (сектора) ЗАГС, сотрудник ответственный за делопроизводство, в течении двух месяцев с момента ликвидации либо реорганизации подразделения формирует дела постоянного, временного (свыше 10 лет) сроков хранения и передает их в архив. Дела временного (до 10 лет) сроков хранения, передаются по акту в подразделение, являющееся преемником данного структурного подразделения.

13.1.5. В случае ликвидации или реорганизации Управления в обязанность ликвидационной комиссии, образованной для передачи дел и имущества, входит организация подготовки и передачи на государственное хранение дел постоянного хранения и по личному составу, а также незавершенных делопроизводством дел организации – правопреемнику.

13.1.6. Порядок и сроки хранения книг регистрации актов гражданского состояния, а также порядок их передачи в Государственный архив Республики Северная Осетия – Алания определяется Федеральным Законом « Об актах гражданского состояния» и «Правилами передачи в государственные архивы книг государственной регистрации актов гражданского состояния, собранных из первых экземпляров записей актов гражданского состояния и метрических книг», утвержденными Министерством юстиции Российской Федерации и Федеральной архивной службы России от 02.08.1999 г. №38/230.

11. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан

11.1. Ответственность за организацию работы с обращениями граждан возлагается на Руководителя Управления.

11.2. Ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан, установленного Федеральным законом, возлагается на должностных лиц и специалистов государственного органа в соответствии с Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях.

11.3. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений граждан - это неправомерный отказ в приеме обращения, несоблюдение сроков рассмотрения обращений, отсутствие полноты рассмотрения вопросов, необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни заявителя (без его согласия), несвоевременное направление ответа (уведомления) заявителю, оформление его ненадлежащим образом, потеря документов.

11.4. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственные органы с критикой их деятельности, либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов, либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

11.5. Заявитель имеет право обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации и обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

11.6. Лица, допустившие нарушения установленного порядка рассмотрения обращений граждан, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.

11.7. Руководство Управления принимает меры по защите чести и достоинства специалистов, реализации или восстановлению их законных прав, если порочащие их сведения, изложенные в обращениях, не нашли своего подтверждения.
