



дата государственной регистрации  
приказа: 03.09.2024 г.  
регистрационный номер: 04-1767/24

**Служба записи актов гражданского  
состояния Иркутской области**

**ПРИКАЗ**

« 30 » августа 2024 года

№ 81- 9 -спр

г. Иркутск

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

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

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Порядок организации работы с обращениями граждан в службе записи актов гражданского состояния Иркутской области (прилагается).
2. Признать утратившим силу приказ службы записи актов гражданского состояния Иркутской области от 3 ноября 2023 года № 81-10-спр «Об утверждении Порядка организации работы с обращениями граждан в службе записи актов гражданского состояния Иркутской области».
3. Настоящий приказ подлежит официальному опубликованию на «Официальном интернет-портале правовой информации» ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)) после его государственной регистрации.

Руководитель службы записи  
актов гражданского состояния  
Иркутской области

В.Ю. Митусов

Утвержден  
приказом службы записи актов  
гражданского состояния  
Иркутской области  
от 30 августа 2024 года № 81-9 -спр

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

**Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

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

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

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

В случае установления законами и иными нормативными правовыми актами Иркутской области положений, направленных на защиту права граждан на обращение, в том числе устанавливающих гарантии права граждан на обращение, дополняющих гарантии, установленные Федеральным законом № 59-ФЗ, настоящий Порядок применяется в части организации рассмотрения обращений в соответствии с требованиями указанных законов и иных нормативных правовых актов Иркутской области и контроля соблюдения требований указанных законов и иных нормативных правовых актов Иркутской области при рассмотрении обращений.

Требования настоящего Порядка по вопросам первичной обработки, организации направления на рассмотрение и контроля соблюдения сроков рассмотрения в части, не урегулированной федеральными конституционными законами, федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними правовыми актами, применяются также в отношении

запросов, направляемых в соответствии с Законом Российской Федерации от 27 декабря 1991 года № 2124-1 «О средствах массовой информации», Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», а также в отношении иных обращений, порядок и сроки рассмотрения которых установлены федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

3. Настоящий порядок устанавливает:

требования к порядку организации работы с обращениями, поступившими в адрес службы;

порядок организации в службе личного приема граждан;

порядок осуществления контроля соблюдения требований законодательства о работе с обращениями в службе.

Организационное и документационное обеспечение деятельности службы по рассмотрению обращений, контроль за соблюдением установленного порядка и сроков рассмотрения обращений, направленных в адрес руководителя службы, осуществляются отделом организации документационного обеспечения и протокола в управлении документационного и административно-хозяйственного обеспечения (далее – отдел организации документационного обеспечения и протокола в управлении).

Организационное и документационное обеспечение, контроль за соблюдением установленного порядка рассмотрения обращений, направленных в адрес структурных подразделений службы, осуществляющих государственную регистрацию актов гражданского состояния (далее – структурные подразделения службы), осуществляются начальниками структурных подразделений службы.

Организация информационно-телекоммуникационного обеспечения работы с обращениями осуществляется отделом формирования ЕГР «ЗАГС», информационных систем и статистического учета.

4. Организация документооборота и правила делопроизводства при рассмотрении обращений в службе, в том числе вопросы регистрации, контроля за соблюдением установленного порядка рассмотрения обращений граждан и их учета, подготовки и оформления запросов, ответов на обращения, их согласования, особенностей работы с обращениями в системе электронного документооборота, иные вопросы ведения делопроизводства по обращениям, не предусмотренные настоящим Порядком, регулируются Инструкцией по делопроизводству в системе исполнительных органов государственной власти Иркутской области, утвержденной указом Губернатора Иркутской области от 10 августа 2016 года № 179-уг, указом Губернатора Иркутской области от 14 сентября 2018 года № 181-уг «Об организации работы с обращениями граждан в системе исполнительных органов государственной власти Иркутской области».

## Глава 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ

5. Обращения в адрес службы и ее должностного лица подаются:

1) в письменной форме:

по почтовому адресу: 664027, г. Иркутск, ул. Киевская, д. 1;

лично в рабочие дни в рабочее время по адресу: г. Иркутск, ул. Киевская, д. 1;

2) в форме электронного документа:

через официальный сайт службы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в разделе «Обращения граждан/Создать обращение» по адресу <http://zags.irkobl.ru>;

на адрес электронной почты: [zags@govirk.ru](mailto:zags@govirk.ru);

с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал);

3) в устной форме:

в рабочие дни в рабочее время на телефон службы 8(3952) 28-03-00;

в ходе личного приема руководителем службы, заместителем руководителя службы, начальником управления документационного и административно-хозяйственного обеспечения (далее – начальник управления).

6. Все поступившие обращения в течение двух календарных дней со дня поступления подлежат регистрации сотрудником отдела организации документационного обеспечения и протокола в управлении, ответственным за делопроизводство, в системе электронного делопроизводства и документооборота (далее - СЭДД) и передаются на рассмотрение в электронном виде с использованием СЭДД руководителю службы.

7. Обращения подлежат рассмотрению в порядке и сроки, установленные Федеральным законом № 59-ФЗ.

Письменное обращение, поступившее в службу в соответствии с её компетенцией, рассматривается не свыше тридцати календарных дней со дня регистрации обращения.

Ответ на обращение подготавливается ответственным исполнителем, определенным руководителем службы.

Ответ на обращение, по которому определены соисполнители, подготавливается соисполнителями совместно. Соисполнители обязаны направлять ответственному исполнителю исчерпывающую информацию по вопросам, изложенным в обращении, в пределах их компетенции, не позднее истечения первой половины срока рассмотрения обращения, установленного законодательством.

Ответ на обращение подписывается руководителем службы или лицом, его замещающим, после чего подлежит регистрации и направлению

гражданину.

8. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в службу в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в службу в письменной форме.

9. В случае поступления в службу письменных обращений, содержащих информацию о фактах (признаках) нелегальной занятости, данные обращения направляются для анализа и систематизации в межведомственные комиссии субъектов Российской Федерации по противодействию нелегальной занятости с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о защите персональных данных.

10. Формирование архивных дел по обращениям осуществляется отделом организации документационного обеспечения и протокола в управлении после направления ответов на обращения с присоединением к ним оригиналов обращений.

С момента заведения и до передачи в ведомственный архив дела хранятся в отделе организации документационного обеспечения и протокола в управлении. Сотрудники отдела организации документационного обеспечения и протокола в управлении несут ответственность за сохранность документов и дел.

11. Отделом организации документационного обеспечения и протокола в управлении осуществляется внесение сведений о результатах рассмотрения обращений на закрытом информационном ресурсе ССТУ.РФ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

### Глава 3. ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

12. Личный прием граждан осуществляется руководителем службы, заместителем руководителя службы, начальником управления службы согласно графику личного приема граждан.

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

График личного приема граждан руководителя службы, заместителя руководителя службы, начальника управления в службе подготавливается отделом организации документационного обеспечения и протокола в управлении ежемесячно не позднее 25 числа и утверждается руководителем службы.

13. Отделом организации документационного обеспечения и протокола в управлении ежемесячно обеспечивается опубликование указанного графика личного приема граждан в общественно-политической газете «Областная»,

размещение его на официальном сайте службы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в разделе «Обращения граждан/Личный прием граждан», на стендах структурных подразделений службы, а также направление его в аппарат Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области.

14. Запись граждан на личный прием к руководителю службы, заместителю руководителя службы, начальнику управления в службе осуществляется сотрудниками отдела организации документационного обеспечения и протокола в управлении в соответствии с графиком личного приема граждан в порядке очередности при личном обращении граждан в службу по адресу: г. Иркутск, ул. Киевская, д. 1, кабинеты 2, 8, а также при устном обращении граждан по телефону 8 (3952) 28-03-00 или 28-06-81 с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 18:00.

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

- 1) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии);
- 2) почтовый (электронный) адрес, по которому может быть направлен ответ о результатах его личного приема;
- 3) контактный телефон (при наличии);
- 4) суть обращения гражданина.

16. Личный прием граждан руководителем службы, заместителем руководителя службы, начальником управления в службе осуществляется по адресу: г. Иркутск, ул. Киевская, д. 1, в служебных кабинетах соответствующих должностных лиц (кабинеты 2, 3, 6), в день, указанный в графике личного приема граждан, при предъявлении документа, удостоверяющего личность гражданина.

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

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

#### **Глава 4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ОРГАНИЗАЦИЮ И КАЧЕСТВО РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ**

19. Ответственность за соблюдение требований законодательства в

части непосредственного рассмотрения обращения, включая обеспечение своевременного, полного, объективного и всестороннего рассмотрения обращения, принятия по нему предусмотренных законодательством мер по восстановлению и защите прав граждан, соответствия содержания подготавливаемых ответов на обращения требованиям законодательства, нормам и правилам русского языка, требованиям к оформлению ответов на обращения, несут сотрудники службы, непосредственно обеспечивавшие рассмотрение обращения, их непосредственные руководители, руководитель службы, а также лица, его замещающие, подготовившие и (или) подписавшие ответ на обращение.

Заместитель руководителя службы  
записи актов гражданского состояния  
Иркутской области



Е.Д. Ткаченко