



**УПРАВЛЕНИЕ ЗАПИСИ АКТОВ ГРАЖДАНСКОГО СОСТОЯНИЯ
КУЗБАССА**

П Р И К А З

г. Кемерово

10.04.2024

№ 92

**Об утверждении Инструкции о порядке организации работы
с обращениями граждан в Управлении записи актов гражданского
состояния Кузбасса**

В целях повышения эффективности работы по рассмотрению обращений граждан в рамках Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и во исполнение постановления Губернатора Кемеровской области – Кузбасса от 22.02.2023 № 18-пг «Об утверждении Положения о порядке организации работы с обращениями граждан» приказываю:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан в Управлении записи актов гражданского состояния Кузбасса.
2. Настоящий приказ подлежит официальному опубликованию на сайтах «Электронный бюллетень Правительства Кемеровской области - Кузбасса», «Официальный интернет-портал правовой информации» (www.pravo.gov.ru), а также на официальном сайте Управления записи актов гражданского состояния Кузбасса.
3. Возложить контроль за обеспечением объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращения граждан и юридических лиц, принятием по ним решений и направлением заявителям ответов в соответствии с законодательством Российской Федерации на заместителя начальника Управления ЗАГС Кузбасса Крепак И.В.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник Управления

Я.П. Полещук

Утверждена
приказом Управления ЗАГС Кузбасса
от 10 07 2024 г. № 92

ИНСТРУКЦИЯ О ПОРЯДКЕ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В УПРАВЛЕНИИ ЗАПИСИ АКТОВ ГРАЖДАНСКОГО СОСТОЯНИЯ КУЗБАССА

1. Основные понятия, используемые в настоящей Инструкции

1.1. Инструкция разработана на основании Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ).

1.2. Понятия и термины, используемые в настоящей Инструкции, применяются в значениях, определенных в Федеральном законе № 59-ФЗ.

2. Общие положения

2.1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан (далее - Инструкция) устанавливает порядок рассмотрения обращений и личного приема граждан начальником Управления записи акта гражданского состояния (далее - Управление), заместителями начальника Управления, определяет единый подход к организации работы с обращениями граждан, контроля за соблюдением порядка их рассмотрения и ведения делопроизводства по обращениям.

2.2. Начальником Управления, заместителями начальника Управления, специалистами Управления по вопросам их компетенции в соответствии с распределением обязанностей рассматриваются индивидуальные и коллективные обращения граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане), поступившие в письменной форме и в форме электронного документа, в устной форме в ходе приема граждан, по «телефону обращений» к начальнику Управления, на «прямые телефонные линии» заместителей начальника Управления (далее - обращения).

2.3. Обращения в форме электронного документа являются обращения, направленные:

- с использованием информационного ресурса, размещенного на официальном сайте Управления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»);
- на официальный электронный адрес Управления;

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

2.4. Учет поступающих в адрес Управления обращений осуществляет уполномоченное лицо отдела организации исполнения государственных полномочий и легализации документов Управления, организационное обеспечение рассмотрения обращений осуществляет начальник отдела организационно-аналитической работы и статистики Управления (далее – уполномоченное лицо).

2.5. При рассмотрении обращений не допускается разглашение персональных данных граждан, сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением персональных данных граждан и сведений направление обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

Обработка и хранение персональных данных обратившихся граждан производится в соответствии с действующим законодательством в области персональных данных и защиты информации.

2.6. Взаимодействие Управления с иными исполнительными органами Кемеровской области – Кузбасса (далее – исполнительные органы) в процессе делопроизводства по обращениям осуществляется в государственной информационной системе «Электронный документооборот Правительства Кемеровской области – Кузбасса» (далее - ЭДО).

3. Регистрация обращений

3.1. Обращения в письменной форме и в форме электронного документа (далее - письменное обращение), обращения в устной форме (далее - устное обращение), поступившие в Управление, регистрируются в течение 3 дней с момента поступления.

Факт поступления обращения в письменной форме фиксируется входящим штампом с указанием даты поступления.

В случае поступления обращения в письменной форме менее чем за один час до окончания рабочего времени в день, предшествующий праздничным или выходным дням, его регистрация производится в первый рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

В случае если обращение в форме электронного документа поступило после окончания рабочего дня, датой его поступления считается следующий рабочий день.

В случае если в течение рабочего дня от гражданина поступило несколько обращений в форме электронного документа одного и того же содержания одному и тому же адресату (дубликаты), то осуществляется регистрация только первого обращения и делается отметка о количестве поступивших дубликатов.

3.2. На обращение формируется регистрационная карточка обращения (далее - РК), в которой фиксируются все этапы рассмотрения обращения и формируется электронный комплект документов по обращению.

3.3. Регистрационный номер обращения устанавливается Управлением согласно правилам делопроизводства, принятым в Управлении.

3.4. Зарегистрированное в установленном порядке обращение передается для предварительного рассмотрения начальнику Управления либо уполномоченному лицу.

Не допускается передавать на рассмотрение незарегистрированное обращение.

4. Порядок рассмотрения и направления письменных обращений

4.1. Начальник Управления либо уполномоченное лицо предварительно рассматривает обращение в срок не более 3 дней с даты регистрации и принимает решение о порядке рассмотрения каждого вопроса, содержащегося в обращении, в соответствии с частью 2 статьи 1 Федерального закона № 59-ФЗ:

а) подлежит рассмотрению в соответствии с порядком, установленным Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией;

б) подлежит рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

4.2. Результатом предварительного рассмотрения является вынесение резолюции (поручения) и (или) подписание исходящих документов по обращению.

Номер исходящего документа по обращению состоит из уникального кода Управления, порядкового номера, числового префикса, обозначающего вид исходящего документа.

Обращение и прилагаемые к нему документы направляются на исполнение в электронном виде путем создания поручения в ЭДО.

4.3. В случае если вопрос, поставленный в обращении, не относится к компетенции Управления или его должностных лиц, то обращение в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления, соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения.

4.4. В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращений в течение 7 дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения.

4.4.1. Если в соответствии с резолюцией должен быть подготовлен обобщенный ответ на запрос либо ответ гражданину и при этом указано

несколько исполнителей, то координацию подготовки ответа осуществляет должностное лицо, указанное в резолюции ответственным. Соисполнители обязаны представить ответственному должностному лицу все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа не позднее 5 дней до окончания контрольного срока или в иной указанный в резолюции срок.

4.4.2. Проект обобщенного ответа подлежит согласованию всеми соисполнителями. Должностное лицо, указанное в резолюции ответственным, осуществляет оценку полноты проекта ответа на обращение (наличие ответов на все поставленные вопросы) и передает на подписание не позднее 3 дней до дня истечения срока рассмотрения обращения, установленного настоящей Инструкцией.

4.5. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел, Губернатору Кемеровской области - Кузбасса с уведомлением гражданина о переадресации его обращения.

4.6. В случае если вопросы, содержащиеся в обращении, поступившем из иного органа, не относятся к компетенции Управления, обращение перенаправляется в соответствии с пунктами 4.3 - 4.5 настоящей Инструкции. Возврат обращения органу, направившему обращение, не допускается. При этом о перенаправлении обращения уведомляется гражданин и орган, направивший обращение.

Все документы о перенаправлении обращения и уведомлении об этом гражданина вносятся в РК обращения.

4.7. В случае поступления повторного (неоднократного) обращения решение о направлении его на рассмотрение принимается с учетом причин, вызвавших повторное (неоднократное) обращение, в том числе требований части 6 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ и пункта 4.9 настоящей Инструкции.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или гражданин не согласен с принятым по его обращению решением.

Неоднократными считаются обращения, поступившие от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу после завершения рассмотрения первичного и повторного обращений.

Обращения одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, поступившие в том числе из иных органов до истечения срока рассмотрения первичного обращения, считаются дублирующими и направляются на рассмотрение с учетом рассмотрения первичного обращения.

4.8. Обращение, содержащее жалобу, рассматривается с учетом требования части 6 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ, запрещающего направлять указанное обращение на рассмотрение в государственный орган,

орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

4.9. В случае поступления в Управление обращения, в котором обжалуется решение, действие (бездействие) конкретного должностного лица, принимается одно из следующих решений:

- в соответствии с пунктом 2 части 1 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ запросить у органа или должностного лица, решение или действие (бездействие) которых обжалуется, необходимые для рассмотрения жалобы и подготовки на нее ответа документы и материалы; в ответе гражданину дополнительно разъяснить порядок обжалования соответствующего решения или действия (бездействия) в суде;

- направить жалобу вышестоящему должностному лицу, в вышестоящий орган либо в надзорный орган для рассмотрения в административном порядке;

- в связи с невозможностью направления жалобы на рассмотрение в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, вернуть жалобу гражданину в течение 7 дней со дня регистрации с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

4.10. В случае принятия обращения к рассмотрению по существу поставленного вопроса должностное лицо, ответственное за рассмотрение:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости с выездом на место и (или) с участием гражданина, направившего обращение;

- в случае необходимости делает запрос документов и материалов, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения обращения (далее - запрос), в других исполнительных органах, органах местного самоуправления, у иных должностных лиц и организаций;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина, в случае установления в ходе рассмотрения обращения нарушения прав, свобод и законных интересов гражданина;

- подготавливает письменный ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов.

Рассмотрение неоднократных обращений, в том числе содержащих обжалование действий (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением предыдущих обращений либо принятого решения по результатам рассмотрения предыдущих обращений, осуществляется в случае необходимости с выездом на место и (или) с участием гражданина.

4.11. Результатом рассмотрения обращения по существу поставленного вопроса является направление Управлением письменного ответа гражданину.

Ответ должен соответствовать требованиям нормативных правовых актов Российской Федерации и Кемеровской области - Кузбасса, быть логичным и обоснованным, содержать:

- информацию по существу поставленного в обращении вопроса;

- информацию о принятом решении;
- информацию о принятых мерах при подтверждении фактов, изложенных в жалобе;
- информацию о порядке обжалования решения по обращению либо об ином порядке восстановления или защиты нарушенных прав, свобод или законных интересов гражданина.

Ответ на обращение подписывает начальник Управления или уполномоченное им лицо.

Допускается направление одного общего ответа на несколько обращений гражданина по одному и тому же вопросу, поступивших в пределах рассмотрения первого обращения. При этом срок рассмотрения исчисляется с даты регистрации первого обращения и в тексте ответа указываются реквизиты всех обращений, на которые дается ответ.

5. Рассмотрение обращений и запросов Управлением ЗАГС Кузбасса

5.1. В Управлении обращения рассматривают начальник Управления, заместитель начальника Управления, начальники и специалисты отделов Управления по вопросам их компетенции в соответствии с распределением обязанностей.

5.2. Движение обращений, направляемых должностным лицам, указанным в пункте 5.1 настоящей Инструкции, производится через ЭДО.

5.3. Регистрации обращений в ЭДО осуществляется специалистами отдела организации исполнения государственных полномочий и легализации документов Управления путем заполнения РК и прикрепления электронного образа обращения.

После прикрепления электронного образа письменного обращения или формы электронного документа обращения к РК электронный образ обращения становится доступен к просмотру в электронном кабинете начальника Управления.

Начальник Управления (его заместитель) знакомится с содержанием обращений, просматривая их электронный образ по мере их поступления, и, после принятия решения об их рассмотрении, направляет обращения через ЭДО начальнику отдела организационно-аналитической работы и статистики Управления для рассмотрения (определения ответственного исполнителя).

Начальник отдела организационно-аналитической работы и статистики Управления определяет из числа специалистов отдела организационно-аналитической работы и статистики Управления ответственного исполнителя и перенаправляет в ЭДО обращения для их рассмотрения и подготовки ответа заявителю. Срок перенаправления обращений на исполнение - 1 рабочий день.

Начальник Управления вправе самостоятельно определить ответственного исполнителя и направить ему обращения на рассмотрение минуя начальника отдела организационно-аналитической работы и статистики Управления.

5.4. Начальник и специалисты отдела организационно-аналитической работы и статистики Управления ежедневно, не реже 2 раз в день, проверяют наличие информации о факте поступления обращений для рассмотрения через ЭДО, знакомятся с содержанием обращений, просматривая их электронный образ и установленный срок рассмотрения.

5.5. Ответственный исполнитель приступает к рассмотрению обращений, подготовке ответа или направления дополнительных запросов.

5.6. Ответственный исполнитель готовит ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона № 59-ФЗ, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Ответ готовится в форме электронного документа или в исключительных случаях по решению начальника Управления на бумажном носителе с собственноручной подписью начальника Управления.

5.7. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Управление в письменной форме.

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

5.8. В случае поступления в Управление письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Управления, гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта Управления с указанием раздела, где размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

5.9. Общий срок рассмотрения обращений определяется в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ.

5.10. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, Управление вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина не позднее истечения первоначального контрольного срока.

5.11. Решение о продлении срока рассмотрения обращения принимает начальник Управления (лицо его замещающее), вынесший резолюцию (поручение) по рассмотрению обращения, на основании служебной записки ответственного исполнителя.

Срок рассмотрения обращения, зарегистрированного в Управлении, считается продленным после согласования нового срока начальником Управления (лицом его замещающим).

5.12. Запросы информации, документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращений, поступившие из Администрации Правительства Кузбасса в установленном порядке, исполняются в течение 15 дней с даты регистрации в Управлении.

Запросы информации, документов и материалов, поступившие из Администрации Президента Российской Федерации, исполняются в течение 15 дней с даты регистрации в Управлении. Срок подготовки и направления информации на запрос в Администрацию Президента Российской Федерации продлению не подлежит.

По результатам исполнения запросов направление ответов гражданам органом, который исполнял запрос, не допускается.

5.13. В случае необходимости рассматривающий обращение ответственный исполнитель Управления может обеспечить его рассмотрение с выездом в орган ЗАГС Кузбасса для проверки имеющихся документов.

5.14. Решение о рассмотрении обращения с выездом в орган ЗАГС Кузбасса принимается начальником Управления. При проверке обращений с выездом в орган ЗАГС Кузбасса результаты проверки оформляются справкой.

5.15. Гражданину на одно его обращение направляется только один ответ, несмотря на количество вопросов, изложенных в нем.

5.16. Ответственный исполнитель и должностное лицо, подписавшее ответ гражданину, несут персональную ответственность за своевременность, полноту, содержание ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.

5.17. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа гражданину без разрешения начальника Управления, подписавшего его, запрещается.

5.18. Исходящие письма в форме электронного документа, содержащие ответ гражданину, соответствующие запросы, готовятся ответственным исполнителем и направляются на визирование и подписание начальнику Управления посредством ЭДО.

5.19. При необходимости подготовки ответа на обращение на бумажном носителе, ответы гражданину готовятся ответственным исполнителем в ЭДО, направляются на визирование начальнику Управления, распечатываются в установленном порядке на бланке Управления. При этом соответствующие запросы готовятся и направляются в электронном виде.

5.20. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки, сведения о трудовой деятельности на бумажном носителе, заверенные надлежащим образом) возвращаются гражданину заказным отправлением

вместе с ответом гражданину. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

5.21. Все действия должностных лиц Управления по использованию ЭДО (принятие документов из электронного кабинета Управления, просмотр электронного образа документа, внесение изменений в РК) осуществляются с обязательной системной фиксацией и контролем даты и времени указанных действий, а также фамилии, имени, отчества лица, их производивших.

6. Рассмотрение отдельных видов письменных обращений

6.1. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ автору обращения не дается.

Непосредственным исполнителем обращения готовится служебная записка о результатах рассмотрения обращения на имя начальника Управления, который принимает решение о завершении работы с обращением.

В случае 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.

6.2. В случае если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, гражданину в течение 7 дней направляется уведомление об оставлении его обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов и о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

Дополнительно может быть принято решение о направлении копии обращения 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, в органы внутренних дел для организации проверки по факту угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица либо членов его семьи, о чем сообщается гражданину, направившему обращение.

6.3. При рассмотрении обращения, содержащего вопросы, ответ на которые не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину сообщается о невозможности дать ему ответ по существу поставленного вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

6.4. При подготовке ответа на повторное (неоднократное) обращение, содержащее вопрос, на который гражданину был направлен письменный ответ по существу на ранее направленное обращение, и при этом в обращении не

приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе предупредить гражданина о прекращении переписки в случае поступления от него в последующем обращения по данному вопросу, не содержащего новых доводов и обстоятельств.

6.5. В случае рассмотрения обращения, содержащего вопрос, на который гражданину неоднократно направлялись письменные ответы по существу обращения, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник Управления на основании оценки объективности и всесторонности рассмотрения предыдущих обращений гражданина вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. При этом гражданин уведомляется о принятом решении.

В случае поступления от гражданина обращения, содержащего вопрос, по которому ранее прекращена переписка, и при отсутствии в нем новых доводов и обстоятельств, ему направляется в течение 7 дней уведомление о ранее принятом решении о прекращении переписки по поставленному в обращении вопросу с указанием исходящего регистрационного номера и даты ответа о прекращении переписки.

6.6. В случае поступления обращения, текст которого не поддается прочтению либо не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению для рассмотрения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения уведомляется гражданин, направивший обращение.

В соответствии с настоящим пунктом не подлежит рассмотрению по существу либо направлению для рассмотрения в иной орган сообщение, по форме и (или) иным признакам не соответствующее требованиям, которые предъявляются к письменным обращениям, в том числе электронное сообщение, в котором содержатся только фото- и (или) видеоматериалы, ссылки на интернет-ресурсы, резюме и не изложена суть заявления, предложения или жалобы в текстовом формате.

6.7. В случае если гражданином устранены причины, по которым не мог быть дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, и направлено обращение, отвечающее установленным требованиям, оно регистрируется и рассматривается как первичное.

6.8. В случае поступления обращения, в котором обжалуется судебное решение, гражданину в течение 7 дней со дня регистрации обращения направляется ответ с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

6.9. При поступлении обращения, содержащего вопрос, который затрагивает интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном

сайте Управления в сети «Интернет» с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ.

В случае размещения ответа на официальном сайте Управления в сети «Интернет» гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения направляется уведомление с указанием электронного адреса официального сайта в сети «Интернет», на котором размещен ответ.

6.10. В случае поступления письменного обращения, содержащего просьбу гражданина об ознакомлении с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, Управление обеспечивает гражданину возможность ознакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения 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. Ознакомление гражданина с документами и материалами осуществляется в служебном помещении и только при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего его личность. О результатах ознакомления составляется справка, которая приобщается к материалам по обращению, гражданину направляется письменный ответ о реализации им права, предусмотренного пунктом 2 статьи 5 Федерального закона № 59-ФЗ.

6.11. В случае поступления в течение срока рассмотрения обращения заявления гражданина о прекращении рассмотрения обращения, оно регистрируется в установленном порядке и направляется для принятия решения в орган или должностному лицу, осуществляющему рассмотрение обращения по существу вопроса.

В случае принятия органом или должностным лицом решения о прекращении рассмотрения обращения по существу вопроса, гражданин уведомляется о принятом решении.

6.12. Обращения граждан, поступившие из Администрации Правительства Кузбасса, Администрации Президента Российской Федерации, аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Сибирском федеральном округе, аппарата Правительства Российской Федерации, федеральных органов исполнительной власти, иных государственных органов, от депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и сенаторов Российской Федерации с запросом информации о результатах рассмотрения обращений, ставятся в Управлении на особый контроль.

Ответ с информацией о результатах рассмотрения таких обращений в адрес должностных лиц и государственных органов, указанных в настоящем пункте, направляется за подписью начальника Управления. В ответе обязательно указывается, что гражданин проинформирован о результатах рассмотрения его обращения, в случае коллективных обращений - кому из обратившихся граждан направлен ответ.

6.13. Запросы информации, документов и материалов, поступившие из Администрации Правительства Кузбасса, Администрации Президента

Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, федеральных государственных органов, федеральных органов исполнительной власти в соответствии с частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ в связи с рассмотрением обращений, ставятся в управлении на особый контроль.

Информация по запросам в указанные в настоящем пункте органы направляется за подписью начальника Управления.

7. Сроки рассмотрения обращений

7.1. Срок рассмотрения обращений исчисляется в календарных днях. В случае если окончание срока рассмотрения приходится на нерабочий день, контрольный срок устанавливается на предшествующий ему рабочий день.

7.2. Обращение, поступившее в Управление в соответствии с компетенцией и принятое к рассмотрению, рассматривается в течение 30 дней с даты регистрации.

Начальником Управления может быть установлен сокращенный срок рассмотрения обращения, о чем указывается в резолюции.

Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата направления ответа гражданину.

7.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, Управление вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина не позднее истечения первоначального контрольного срока.

Решение о продлении срока рассмотрения обращения принимает начальник Управления на основании служебной записки ответственного исполнителя.

Срок рассмотрения обращения, зарегистрированного в Управлении, считается продленным после согласования нового срока начальником Управления.

8. Направление ответов и уведомлений гражданам

8.1. Регистрация ответов и уведомлений гражданам осуществляется в ЭДО. Регистрационные номера ответов и уведомлений состоят из уникального кода Управления, порядкового номера и числового префикса, обозначающего вид исходящего документа по обращению.

8.2. Ответ на обращение оформляется на соответствующем бланке Управления, содержит дату, регистрационный номер, наименование должности лица, подписавшего ответ, его инициалы, фамилию, подпись (электронную подпись), а также фамилию, инициалы, телефон непосредственного исполнителя в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству.

В адресной части бланков ответов (уведомлений) указываются фамилия и инициалы гражданина, его почтовый и (или) электронный адрес в соответствии с формой направляемого ответа.

8.3. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Управление в письменной форме.

8.4. Ответ в форме электронного документа направляется с электронного адреса Управления с сохранением подтверждения факта отправки.

8.5. Оригиналы ответов гражданам в письменной форме передаются в отдел отдела организационно-аналитической работы и статистики Управления для формирования в РК обращения электронного реестра отправки.

Ответы в форме электронного документа направляются гражданам специалистом отдела организационно-аналитической работы и статистики Управления с электронного адреса электронной почты Управления - internet-reception@kuzbass-zags.ru.

8.6. Уведомления гражданам направляются в форме, соответствующей форме поступления обращения, и в сроки, установленные Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

9. Организация личного приема граждан

9.1. Личный прием граждан в Управлении осуществляется начальником Управления и уполномоченными им лицами в соответствии с графиком приема, размещенном на сайте Управления - <https://www.kuzbass-zags.ru>.

Личный прием граждан осуществляется по адресу: 640065, Кемеровская область – Кузбасс, г. Кемерово, пр. Советский, 58, каб. № 123, телефон для получения информации по вопросам организации личного приема: 8 (3842) 36-69-17.

9.1.1. Организацию и запись граждан на личный прием к начальнику Управления осуществляет отдел организации исполнения государственных полномочий и легализации документов Управления (специалист приемной).

9.1.2. Запись на личный прием осуществляется по результатам рассмотрения письменного заявления гражданина о личном приеме с изложением сути вопроса предложений о личном приеме с представлением информации по обозначенному гражданином вопросу.

9.1.3. Запись на один личный прием производится из расчета не более 10 обращений и продолжительности приема одного обратившегося не более 15 минут.

9.1.4. В случае временного отсутствия начальника Управления, в назначенный день приема прием проводят уполномоченные им лица.

9.1.5. По решению начальника Управления к участию в проведении приема могут привлекаться специалисты отделов Управления и органов ЗАГС Кузбасса.

9.2. Правом на первоочередной прием в дни и часы, установленные для приема граждан, имеют:

- ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны;
- ветераны и инвалиды боевых действий;
- инвалиды I и II групп и их законные представители;
- дети-инвалиды и их законные представители;
- отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Во время проведения приема при отсутствии граждан, указанных в настоящем пункте, в первоочередном порядке могут быть приняты граждане с учетом отдаленности места жительства при наличии билета на обратный путь, а также прибывшие на прием с детьми в возрасте до 3 лет.

Граждане, прибывшие на личный прием без записи, могут быть приняты должностным лицом с его согласия и с учетом времени приема.

9.3. Личный прием граждан осуществляется по предъявлении документа, удостоверяющего личность.

На граждан, прибывших на прием к должностным лицам, перед началом приема сотрудником заполняется карточка личного приема на бумажном носителе (приложение № 1 к настоящей Инструкции), в которую вносится дата и время приема, фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес регистрации гражданина (на основании документа, удостоверяющего личность), адрес фактического проживания, адрес для направления письменного ответа, номер телефона (при наличии), должность, фамилия и инициалы должностного лица, осуществляющего прием.

9.4. Гражданину может быть отказано в проведении личного приема в случае, если:

- у гражданина отсутствует документ, удостоверяющий его личность;
- гражданин имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения либо находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии.

В случае если гражданин совершает в приемной граждан действия, представляющие непосредственную угрозу для его жизни, жизни и здоровья окружающих, сотрудники приемной граждан имеют право вызвать сотрудников полиции и (или) работников скорой медицинской помощи.

9.5. Во время личного приема гражданин устно излагает свое обращение, краткое содержание которого заносится в карточку личного приема.

9.6. В случае если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, должностное лицо, осуществляющее прием, дает гражданину с его согласия устный ответ по существу каждого из поставленных вопросов, о чем делается запись в карточке личного приема.

В ходе личного приема должностным лицом гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается запись в карточке личного приема.

Копия карточки личного приема гражданину не выдается.

9.7. В случае если должностное лицо, осуществляющее личный прием, принимает решение о направлении поставленного на приеме вопроса на рассмотрение в иной исполнительный орган, орган местного самоуправления, в карточку личного приема заносится резолюция о порядке рассмотрения или о перенаправлении вопроса и подготовке письменного ответа гражданину. При этом гражданин уведомляется, куда и в каком порядке будет направлено его обращение.

Если поставленные гражданином в ходе личного приема вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, ему может быть предложено оформить обращение в письменной форме, при этом разъясняются порядок и сроки его рассмотрения.

В карточке личного приема делается запись о принятии письменного обращения и прилагаемых гражданином документов. По просьбе гражданина выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается номер телефона для получения справочной информации по обращениям.

На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, проставляется штамп «Принято на личном приеме». Данные обращения передаются на регистрацию, работа с ними ведется в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

9.8. По итогам личного приема должностное лицо, проводившее прием, подписывает карточку личного приема и вносит в нее содержание решения, принятого по обращению.

В случае если личный прием по поручению должностного лица проводился уполномоченным им лицом, карточки личного приема передаются ему для доклада об итогах приема, согласования и (или) выдачи поручений по обращениям.

9.9. Карточка личного приема регистрируется в ЭДО в день проведения личного приема.

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

В случае если поручение не было выдано в ходе приема, карточки личного приема и документы к ним, полученные или оформленные в ходе приема, в течение 2 рабочих дней передаются в Управление для направления на исполнение через ЭДО поручения должностного лица, проводившего личный прием, и направления уведомления гражданину.

9.10. В ходе приема гражданам оказывают информационно-консультативную помощь, разъясняют положения законодательства, регулирующего вопросы рассмотрения обращений, информируют о полномочиях начальника Управления.

В случае если решение вопроса, поставленного в ходе личного приема, не входит в компетенцию должностного лица, осуществляющего личный прием, гражданину разъясняются причины, по которым вопрос не может быть разрешен в процессе приема, разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

9.11. Запись на повторный прием к должностному лицу осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее письменное или устное обращение в случае, если гражданином приводятся новые обстоятельства или доводы, которые не были учтены при рассмотрении первичного обращения, представляются документы и материалы, подтверждающие обоснованность его просьбы.

9.12. Гражданину может быть отказано в записи на личный прием к должностному лицу по следующим основаниям:

- решение поставленного им вопроса относится к компетенции иного государственного органа, органа местного самоуправления или иного должностного лица;

- гражданин отказывается обозначить суть вопроса, с которым намерен обратиться на личном приеме;

- по поставленному вопросу гражданину ранее давались мотивированные ответы и в ходе записи на личный прием он не приводит новых доводов, имеющих существенное значение для рассмотрения устного обращения;

- вопрос не подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ, а должен быть рассмотрен в порядке, установленном федеральными конституционными законами и федеральными законами;

- вопрос, обозначенный гражданином, рассматривается в судебном порядке, или гражданину отказано в решении его вопроса вступившим в законную силу решением суда;

- у гражданина или его законного представителя, действующего на основании доверенности, отсутствуют документы, удостоверяющие его личность, либо у представителя гражданина отсутствует документ, дающий право представлять интересы этого гражданина.

9.13. В целях реализации поручения Президента Российской Федерации от 26.04.2013 № Пр-936 «О ежегодном проведении в День Конституции Российской Федерации общероссийского дня приема граждан» начальник Управления проводит личный прием граждан и определяет уполномоченных лиц на его проведение в ходе общероссийского дня приема граждан.

Справочная информация о контактных телефонах отделов Управления, почтовом адресе, месторасположении Управления размещена на официальном сайте Управления, а также предоставляется должностными лицами Управления.

9.14. График личного приема граждан размещается на информационных стендах в здании по месту нахождения Управления, а также в органах ЗАГС Кузбасса, на официальном сайте Управления.

10. Рассмотрение отдельных видов устных обращений

10.1. Устные обращения граждан, поступившие по телефону к начальнику Управления (заместителям начальника Управления), начальникам отделов Управления и специалистам Управления оформляются карточкой приема обращений граждан (приложение № 2 к настоящей Инструкции) и рассматриваются в порядке, установленном разделом 9 настоящей Инструкции, в сроки, установленные разделом 7 настоящей Инструкции, если начальником Управления (его заместителями), не установлены сокращенные сроки.

10.2. Обращения, поступившие в адрес начальника Управления во время проведения «прямых телефонных линий», «прямых эфиров» на радио и «прямых линий» на телевидении, оформляются карточкой приема обращений граждан (приложение № 3 к настоящей Инструкции) и рассматриваются в срок не более 15 дней со дня регистрации, если начальником Управления не установлен иной срок рассмотрения.

11. Организация аналитической работы с обращениями граждан

11.1. Управление обобщает и анализирует информацию, содержащуюся в обращениях, с целью выявления актуальных проблем, имеющих для граждан повышенный интерес, устранения причин, порождающих жалобы граждан, получения объективной информации о деятельности Управления, выработки предложений и рекомендаций для повышения эффективности деятельности Управления и органов ЗАГС Кузбасса, направленной на защиту прав и законных интересов граждан.

11.2. Анализ результатов рассмотрения обращений граждан в Управлении осуществляется на основании единого подхода к анализу обращений, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер, рекомендованного рабочей группой при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций.

11.3. В целях подготовки аналитической справки о состоянии работы с обращениями граждан и информационного обзора о результатах рассмотрения обращений граждан органы ЗАГС Кузбасса ежеквартально направляют в Управление отчеты и статистические сведения в соответствии с утвержденными формами, а также по итогам первого полугодия и года - аналитические записки об анализе работы с обращениями граждан.

Управление обобщает и анализирует поступившие статистические сведения и аналитические записки, ежеквартально информирует Администрацию Правительства Кузбасса о состоянии работы с обращениями граждан в Управлении.

11.4. Управление осуществляет подготовку оперативных информационно-статистических обзоров, тематических справок, кратких

аналитических записок, графических материалов о работе с обращениями граждан.

11.5. Управление в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» ежемесячно до 5-го числа месяца, следующего за отчетным периодом, на дату последнего дня месяца отчетного периода представляют в закрытой части информационного ресурса в сети «Интернет» (далее - портал ССТУ.РФ) отчет о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся в поступивших обращениях, и принятых по ним мерах.

Должностные лица Управления, установленные приказом Управления, несут ответственность за своевременность, полноту и корректность представления на портал ССТУ.РФ отчетов о результатах рассмотрения обращений, направленных из иных органов и поступивших непосредственно от граждан, а также о мерах, принятых по таким обращениям.

Отчет на портал ССТУ.РФ формируется с учетом разъяснений (приложение № 4 к настоящей Инструкции).

11.6. Управление ежеквартально публикует информацию о количестве, характере и результатах рассмотрения поступивших обращений на официальном сайте в сети «Интернет».

12. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

12.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, установленного Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией, анализ содержания поступающих обращений осуществляют в пределах своей компетенции начальник Управления, его заместители и начальники отделов Управления, уполномоченных на рассмотрение обращений граждан либо уполномоченные ими лица.

12.2. Контроль осуществляется за соблюдением последовательности действий по рассмотрению обращений и сроков исполнения поручений по обращениям, полнотой и качеством рассмотрения вопросов обращений, принятием мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

12.3. Оценка полноты и качества рассмотрения обращений осуществляется при проверке представленных ответов на соответствие:

- своевременности рассмотрения обращения;
- всесторонности рассмотрения обращения;
- объективности рассмотрения обращения;
- правовой обоснованности принятых по результатам рассмотрения обращения решений.

12.4. В случае если обращение было поставлено на контроль должностным лицом и ответ(ы) на него не удовлетворяют критериям объективности, всесторонности и правовой обоснованности, должностное лицо вправе принять решение о постановке обращения на дополнительный

контроль с определением порядка и срока дальнейшего рассмотрения обращения.

В случае если в ответе гражданину указывается, что вопрос, поставленный в обращении, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено в Управление на дополнительный контроль, при этом в орган, рассмотревший обращение, направляется уведомление с указанием нового контрольного срока для информирования гражданина об окончательном решении вопроса.

12.5. Оценка принятых по обращению решений осуществляется в соответствии с единым порядком систематизации результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер, рекомендованным рабочей группой при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций:

«поддержано» - по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о целесообразности предложения, об обоснованности и удовлетворении заявления или жалобы;

«поддержано, в том числе меры приняты» - полное фактическое разрешение поставленного в обращении вопроса, то есть фактическая реализация предложения, фактическое удовлетворение заявления или жалобы в соответствии с принятым по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, решением «поддержано»;

«разъяснено» - по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение об информировании по порядку реализации предложения или удовлетворения заявления или жалобы;

«не поддержано» - по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о нецелесообразности предложения, о необоснованности и неудовлетворении заявления или жалобы;

«оставлено без ответа» - принято решение об оставлении обращения без ответа на основании части 1 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ;

«дан ответ автору» - ответ на вопрос, содержащийся в обращении, дан в соответствии с частью 7 статьи 8, частями 2 - 6 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ;

«направлено по компетенции» - перенаправление обращения в иной государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение направляемого вопроса.

12.6. Обеспечение контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших в Управление из Администрации Правительства Кузбасса, осуществляет отдел организации исполнения государственных полномочий и легализации документов Управления в пределах своей компетенции в ходе учетно-контрольной обработки в ЭДО результатов рассмотрения обращений.

12.7. В рамках текущего контроля отдел организации исполнения государственных полномочий и легализации документов Управления проводит мониторинг сроков исполнения поручений по обращениям, в

упреждающем режиме направляет ответственным исполнителям напоминания по поручениям, срок рассмотрения которых истекает. При выявлении обращений, срок рассмотрения которых уже истек, информирует начальника Управления о нарушении исполнительской дисциплины.

12.8. В целях предупреждения нарушений порядка рассмотрения обращений граждан и оказания методической помощи Управление проводит изучение практики работы с обращениями граждан в иных исполнительных органах.

13. Ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан

13.1. Ответственность за организацию работы с обращениями граждан возлагается на начальника Управления.

13.2. Ответственность за соблюдение порядка рассмотрения обращений, установленного Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией, в части обеспечения своевременного, объективного и всестороннего рассмотрения обращения, принятия по нему предусмотренных законодательством мер по восстановлению и защите прав граждан, соответствия подготовленного на обращение ответа требованиям законодательства и делопроизводства несут гражданские служащие Управления, непосредственно обеспечивавшие рассмотрение обращения, их непосредственные руководители, должностные либо уполномоченные лица Управления, подготовившие и (или) подписавшие ответ на обращение.

13.3. Должностные лица и гражданские служащие Управления, иные лица, допустившие нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1
к Инструкции о порядке организации работы
с обращениями граждан в Управлении записи
актов гражданского состояния Кузбасса

Карточка личного приема

№ _____ от « _____ » _____ 20 ____ г.

_____ (фамилия, имя, отчество заявителя)

_____ (адрес, контактный телефон заявителя)

_____ (социальное положение заявителя)

_____ (краткое содержание обращения заявителя)

Обращение принял _____

_____ Ф.И.О. лица, принявшего обращение

Дата приема _____

« _____ » _____ 20 ____ г.

Приложение № 2
к Инструкции о порядке организации работы
с обращениями граждан в Управлении записи
актов гражданского состояния Кузбасса

Карточка приема обращения гражданина

№ _____ от « _____ » _____ 20__ г.

_____ (фамилия, имя, отчество заявителя)

_____ (адрес, контактный телефон заявителя)

_____ (социальное положение заявителя)

_____ (краткое содержание обращения заявителя)

Обращение принял _____

_____ (Ф.И.О. лица, принявшего обращение)

Дата проведения _____

« _____ » _____ 20__ г.

Приложение № 3
к Инструкции о порядке организации работы
с обращениями граждан в Управлении записи
актов гражданского состояния Кузбасса

Карточка приема обращения гражданина
«Прямая телефонная линия»

№ _____ от « _____ » _____ 20__ г.

_____ (фамилия, имя, отчество заявителя)

_____ (адрес, контактный телефон заявителя)

_____ (социальное положение заявителя)

_____ (краткое содержание обращения заявителя)

Обращение принял _____

_____ (Ф.И.О. лица, принявшего обращение)

Дата проведения «прямой линии» « _____ » _____ 20__ г.

Приложение № 4
к Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан
в Управлении записи актов гражданского состояния Кузбасса

Систематизация результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер

Результат рассмотрения вопроса обращения	Дополнительный признак результата рассмотрения вопроса обращения	Оценка решения, принятого по результатам рассмотрения вопроса обращения	Статус ССТУ
На рассмотрении (рассматривается)			Находится на рассмотрении
	в том числе, с продлением срока		Рассмотрение продлено
Разъяснено		по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении (предложение, заявление или жалоба), заявитель проинформирован о порядке его реализации или удовлетворения в соответствии с действующим законодательством	Разъяснено
Поддержано		по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о целесообразности предложения, об обоснованности и удовлетворении заявления или жалобы	Поддержано
	в том числе, меры приняты	полное фактическое разрешение поставленного в обращении вопроса, то есть фактическая реализация предложения, фактическое удовлетворение заявления или жалобы в соответствии с принятым по результатам рассмотрения данного вопроса, содержащегося в обращении, решением – «поддержано»	в том числе, меры приняты

Не поддержано		по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о нецелесообразности предложения, о необоснованности и не удовлетворении заявления или жалобы	Не поддержано
Дан ответ автору		<p>если ответ на вопрос, содержащийся в обращении, дается не по существу, а в соответствии:</p> <p>с частью 7 статьи 8: невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд;</p> <p>с частью 3 статьи 11: если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;</p> <p>с частью 6 статьи 11: 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;</p>	Дан ответ автору

		с частью 5 статьи 11: принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу	
Оставлено без ответа		если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (или в процессе рассмотрения установлено, что указано заведомо недостоверные персональные данные гражданина, направившего обращение)	Оставлено без ответа
Направлено по компетенции		Обеспечено направление в соответствии с частью 3 статьи 8 (в течение 7 дней) или частью 3.1 статьи 8 (в течение 5 дней) обращения или частью 4 статьи 8 (в течение 7 дней) копии обращения в иной государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение направляемого вопроса	Направлено по компетенции