

**УПРАВЛЕНИЕ ПО ДЕЛАМ ЗАПИСИ АКТОВ ГРАЖДАНСКОГО СОСТОЯНИЯ
НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ
от 13 мая 2024 г. N 92-НПА

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ИНСТРУКЦИИ О ПОРЯДКЕ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ
С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В УПРАВЛЕНИИ ПО ДЕЛАМ ЗАГС
НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

Список изменяющих документов
(в ред. приказов управления по делам ЗАГС Новосибирской области
от 21.02.2025 N 38-НПА, от 07.04.2025 N 69-НПА)

Руководствуясь Федеральным [законом](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", [постановлением](#) Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 N 516 "О совершенствовании организации личных приемов граждан в администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, областных исполнительных органах Новосибирской области и органах местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области", [постановлением](#) Губернатора Новосибирской области от 06.05.2019 N 134 "Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан", [приказом](#) управления по делам ЗАГС Новосибирской области от 25.03.2011 N 30 "О Регламенте управления по делам ЗАГС Новосибирской области", в целях совершенствования работы с обращениями граждан в управлении по делам ЗАГС Новосибирской области, приказываю:

(в ред. [приказа](#) управления по делам ЗАГС Новосибирской области от 21.02.2025 N 38-НПА)

1. Утвердить прилагаемую [Инструкцию](#) о порядке организации работы с обращениями граждан в управлении по делам ЗАГС Новосибирской области.

2. Признать утратившими силу:

[приказ](#) управления по делам ЗАГС Новосибирской области от 24.03.2020 N 45 "Об утверждении Инструкции о порядке работы с обращениями граждан в управлении по делам записи актов гражданского состояния Новосибирской области";

[приказ](#) управления по делам ЗАГС Новосибирской области от 07.05.2020 N 71 "О внесении изменений в приказ управления по делам ЗАГС Новосибирской области от 24.03.2020 N 45 "Об утверждении Инструкции о порядке работы с обращениями граждан в управлении по делам записи актов гражданского состояния Новосибирской области";

[приказ](#) управления по делам ЗАГС Новосибирской области от 04.06.2021 N 138 "О внесении изменений в инструкцию о порядке работы с обращениями граждан в управлении по делам записи актов гражданского состояния Новосибирской области";

[приказ](#) управления по делам ЗАГС Новосибирской области от 22.11.2023 N 167-НПА "О внесении изменений в инструкцию о порядке работы с обращениями граждан в управлении по делам записи актов гражданского состояния Новосибирской области".

И.о. начальника управления
Н.Ю.ПАССКАЗОВА

ИНСТРУКЦИЯ
О ПОРЯДКЕ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН
В УПРАВЛЕНИИ ПО ДЕЛАМ ЗАГС НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

Список изменяющих документов
(в ред. приказов управления по делам ЗАГС Новосибирской области
от 21.02.2025 N 38-НПА, от 07.04.2025 N 69-НПА)

I. Общие положения

1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан в управлении по делам ЗАГС Новосибирской области (далее - Инструкция) устанавливает требования к организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане), объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступившими в управление по делам ЗАГС Новосибирской области (далее - управление), индивидуальными и коллективными обращениями граждан (предложение, заявление или жалоба) в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), либо официального сайта управления в информационной телекоммуникационной сети "Интернет", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (далее - письменные обращения), а также с устными обращениями и проведение личного приема граждан начальником управления, заместителем начальника управления, начальниками отделов ЗАГС управления

(далее - начальники отделов ЗАГС, отделы ЗАГС) и начальником отдела комплектования, обработки, выдачи и хранения документов управления (далее - начальник ОКОВиХД, ОКОВиХД) и уполномоченными на то лицами.
(п. 1 в ред. [приказа](#) управления по делам ЗАГС Новосибирской области от 07.04.2025 N 69-НПА)

2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным [законом](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ), Федеральным [законом](#) от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" (далее - Федеральный закон от 09.02.2009 N 8-ФЗ), [постановлением](#) Губернатора Новосибирской области от 06.05.2019 N 134 "Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан", [постановлением](#) Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 N 516 "О совершенствовании организации личных приемов граждан в администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, областных исполнительных органах Новосибирской области и органах местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области", [постановлением](#) Правительства Новосибирской области от 20.09.2016 N 282-п "Об управлении по делам ЗАГС Новосибирской области" и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Новосибирской области, [приказом](#) управления по делам ЗАГС Новосибирской области от 25.03.2011 N 30 "О Регламенте управления по делам ЗАГС Новосибирской области", решениями и поручениями Губернатора Новосибирской области, а также настоящей Инструкцией.
(в ред. [приказа](#) управления по делам ЗАГС Новосибирской области от 21.02.2025 N 38-НПА)

3. Работу по рассмотрению обращений граждан, поступивших в адрес управления, организует отдел организационного, правового, информационного обеспечения и статистической отчетности (далее - ООПИОиСО), поступивших в адрес отделов ЗАГС и ОКОВиХД, осуществляют начальники отделов ЗАГС и ОКОВиХД.

Прием, регистрацию и учет поступивших в управление обращений граждан, а также контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан осуществляет ООПИОиСО.

Прием, регистрацию и учет обращений граждан, поступивших в адрес отделов ЗАГС и ОКОВиХД, а также контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан осуществляют начальники отделов ЗАГС и ОКОВиХД.

4. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью начальника управления, заместителя начальника управления, начальников отделов ЗАГС, заместителей начальников отделов ЗАГС, начальника ОКОВиХД или по их письменному поручению - других лиц в пределах их компетенции.

Начальник управления несет персональную ответственность за соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан в управлении.

Начальники отделов ЗАГС и ОКОВиХД несут персональную ответственность за соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан в отделах ЗАГС и ОКОВиХД.

Организация и контроль своевременного рассмотрения обращений граждан по вопросам, входящим в компетенцию управления, является должностной обязанностью начальника управления, начальников отделов ЗАГС и ОКОВиХД.

II. Прием, регистрация и учет письменных обращений

5. Письменные обращения граждан, поступившие в управление, отделы ЗАГС и ОКОВиХД, подлежат обязательному рассмотрению.

Письменные обращения граждан могут быть переданы из управления для рассмотрения и направления ответа по существу поставленных вопросов в отделы ЗАГС и ОКОВиХД.
(в ред. [приказа](#) управления по делам ЗАГС Новосибирской области от 07.04.2025 N 69-НПА)

5.1. Обращения граждан могут быть направлены:

1) в письменной форме:

по почтовому адресу управления: 630007, г. Новосибирск, Красный проспект, 18;

по почтовым адресам отделов ЗАГС и ОКОВиХД, размещенным на сайте управления: <https://zags.nso.ru/> (Обращения граждан - Справочные телефоны);

2) в форме электронного документа:

через унифицированную форму официального сайта управления (далее - официальный сайт управления) обеспечивающую идентификацию и (или) аутентификацию гражданина: <https://zags.nso.ru/> (Обращения граждан - электронное обращение - Ввести обращение);
(в ред. [приказа](#) управления по делам ЗАГС Новосибирской области от 07.04.2025 N 69-НПА)

с использованием адреса (уникальный идентификатор) личного кабинета гражданина на Едином портале, обеспечивающего идентификацию и (или) аутентификацию гражданина: <https://esia.gosuslugi.ru/>;
(в ред. [приказа](#) управления по делам ЗАГС Новосибирской области от 07.04.2025 N 69-НПА)

абзацы четвертый - пятый исключены. - [Приказ](#) управления по делам ЗАГС Новосибирской области от 07.04.2025 N 69-НПА.

6. Полученные письменные обращения граждан подлежат проверке в порядке, установленном Федеральным [законом](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ.

7. В соответствии с Федеральным [законом](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование государственного органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя,

отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

8. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Если к обращению в письменной форме приложены оригиналы документов, денежные купюры и другие ценности, с оригиналов документов снимаются копии и составляется акт в двух экземплярах о получении оригиналов документов, денежных купюр и других ценностей, после чего оригиналы документов, денежные купюры и другие ценности с первым экземпляром акта высылаются гражданину заказной корреспонденцией по почтовому адресу, указанному в обращении, второй экземпляр акта и копии документов приобщаются к поступившему обращению в письменной форме.

Поздравления, приглашения, соболезнования, печатные издания, поступившие в адрес управления, отделов ЗАГС, ОКОВиХД, в том числе адресованные в иной государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, без регистрации и сканирования направляются адресатам.

9. Обращение, поступившее в управление в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным [законом](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

В соответствии с Федеральным [законом](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ в обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, обеспечивающий идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.
(в ред. [приказа](#) управления по делам ЗАГС Новосибирской области от 07.04.2025 N 69-НПА)

При направлении обращения в форме электронного документа через официальный сайт управления, в том числе через Единый портал, ответ на обращение направляется на адрес электронной почты, указанный в обращении.

10. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

При рассмотрении (обработке) обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию управления, отделов ЗАГС, ОКОВиХД недопустим, за исключением случаев, предусмотренных настоящей Инструкцией.

Информация о персональных данных гражданина, сведения, содержащиеся в письменном обращении, а также сведения, касающиеся частной жизни гражданина, хранятся и обрабатываются с соблюдением требований российского законодательства.
(абзац введен [приказом](#) управления по делам ЗАГС Новосибирской области от 07.04.2025 N 69-НПА)

11. Письменные обращения граждан, содержащие в адресной части обращения пометку "Лично", рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

12. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

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

Начальник управления, начальники отделов ЗАГС и ОКОВиХД при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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 обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

13. В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

14. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

15. 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, начальник управления, начальники отделов ЗАГС и ОКОВиХД вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

16. В случае поступления в управление, отделы ЗАГС, ОКОВиХД 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, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

17. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в управление, отделы ЗАГС, ОКОВиХД или соответствующему должностному лицу.

18. Письменные отзывы в суд на жалобы граждан (истцов) готовятся с учетом сроков, указанных в судебных повестках.

19. Письменное обращение подлежит регистрации в течение 3 дней с момента поступления в управление, отделы ЗАГС, ОКОВиХД.

Регистрация письменных обращений в управлении производится в системе электронного документооборота и делопроизводства Новосибирской области (далее - СЭДД).

Регистрация письменных обращений в отделах ЗАГС и ОКОВиХД производится в ФГИС "Единый государственный реестр записей актов гражданского состояния" в разделе "Делопроизводство и архивное хранение. Проставление апостиля" - "Зарегистрировать запрос" (далее - ЕГР ЗАГС).

При регистрации письменного обращения в СЭДД заполняется регистрационная карточка, при регистрации письменного обращения в отделах ЗАГС и ОКОВиХД имеющаяся информация о поступившем обращении вносится в ЕГР ЗАГС.

На первой странице письменного обращения гражданина в правом нижнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп ([приложение N 2](#)), где указывается дата регистрации и входящий номер.

19.1. Письменное обращение, направленное заявителем, классифицируется по теме и содержанию письма специалистом, регистрирующим такое обращение.

После получения обращения, направленного заявителем на официальную электронную почту управления, отделов ЗАГС и ОКОВиХД, в течение 24 часов автоматически предоставляется первичная обратная связь с уведомлением о получении письма администратором почтового сервиса.

20. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с запретом 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.

21. Обращение проверяется на повторность. Повторными обращениями являются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу.

Многочисленными являются обращения, поступившие три и более раз по одному и тому же вопросу, на который автору даны исчерпывающие ответы.

Если обращение подписано двумя и более авторами, обращение является коллективным.

22. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию управления, отделов ЗАГС, ОКОВиХД, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в [абзаце 3 пункта 12](#) настоящей Инструкции.

В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

При направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу начальник управления, начальники отделов ЗАГС и ОКОВиХД могут в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

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 и Губернатору Новосибирской области с уведомлением гражданина, направившего письменное обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в [абзаце 3 пункта 12](#) настоящей Инструкции.

III. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений граждан, организация контроля за их рассмотрением

23. Письменные обращения граждан, поступившие в управление, в отделы ЗАГС, ОКОВиХД и относящиеся к компетенции управления, отделов ЗАГС, ОКОВиХД согласно Федеральному [закону](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

23.1. При поступлении обращения в управление, отделы ЗАГС, ОКОВиХД специалист, осуществляющий подготовку проекта ответа на обращение, анализирует и осуществляет приоритизацию, определяет сроки ответа на обращение или запрос с учетом личных обстоятельств заявителя (жизненная ситуация, профиль заявителя, история обращений), при этом не нарушая сроков подготовки ответа, установленных действующим законодательством.

Ответ на обращение должен быть изложен в доступной, понятной и легкой для восприятия форме с учетом профиля клиентского сегмента и личных обстоятельств (жизненной ситуации, профиля клиента, истории обращений).

24. Начальник управления, начальники отделов ЗАГС и ОКОВиХД в пределах своей компетенции принимают все необходимые меры по разрешению поставленных в обращении вопросов, организуют всестороннее изучение вопроса, при необходимости запрашивают, в том числе в электронной форме, дополнительные документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), привлекают экспертов, организуют выезд на место.

В случае если в обращении, поступившем из управления - общественной приемной Губернатора области, содержится вопрос, решение которого не входит в компетенцию управления, то в течение 3 рабочих дней со дня получения в СЭДД уведомления о направлении на рассмотрение обращения в управление - общественную приемную Губернатора области направляется служебное письмо за подписью начальника управления о необходимости и с обоснованием необходимости переадресации данного обращения в другое структурное подразделение администрации, другой исполнительный орган государственной власти, другие государственные органы, органы местного самоуправления.

Самостоятельное перенаправление поступивших из управления - общественной приемной Губернатора области письменных обращений в иные исполнительные органы государственной власти, другие государственные органы, органы местного самоуправления не допускается.

25. Предложения, заявления и жалобы граждан, поступающие из средств массовой информации, а также опубликованные в печати материалы, связанные с предложениями, заявлениями и жалобами граждан, рассматриваются на общих основаниях и в сроки, установленные Федеральным [законом](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ.

26. Граждане имеют право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения их обращений, 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. Также им могут быть выданы копии письменных ответов (уведомления) о результатах рассмотрения их обращений в управлении, отделах ЗАГС, ОКОВиХД, если указанные письменные ответы не были получены гражданами по независящим от них обстоятельствам.

27. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в [статье 11](#) Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ, а в случае, предусмотренном [частью 5.1 статьи 11](#) Федерального закона от 02.05.2006 N 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.

28. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в управление, отделы ЗАГС, ОКОВиХД или должностному лицу, начальник управления, начальники отделов ЗАГС и ОКОВиХД либо уполномоченные ими на то лица вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

29. Решение о постановке обращений граждан на контроль и снятии с контроля принимают начальник управления, начальники отделов ЗАГС и ОКОВиХД.

30. Рассмотрение обращений и запросов сенаторов Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Новосибирской области, представительного органа муниципального образования, к которым приложены или не приложены обращения граждан, осуществляется с установлением контрольных сроков рассмотрения и ответов депутату и заявителю в соответствии с Федеральным [законом](#) от 08.05.1994 N 3-ФЗ "О статусе сенатора Российской Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации", Федеральным [законом](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ, [Законом](#) Новосибирской области от 25.12.2006 N 81-ОЗ "О статусе депутата Законодательного Собрания Новосибирской области".

31. Основанием для снятия обращения с контроля является направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы.

32. Ответ на письменное обращение направляется:

1) в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в управление в форме электронного документа;

2) по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале, обеспечивающему идентификацию и (или) аутентификацию гражданина при использовании Единого портала;

3) в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в управление, отделы ЗАГС и ОКОВиХД 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 [пункта 10](#) настоящей Инструкции на официальном сайте управления.
(п. 32 в ред. [приказа](#) управления по делам ЗАГС Новосибирской области от 07.04.2025 N 69-НПА)

32.1. Ответ на обращение, уведомление гражданам о переадресации обращения, о продлении срока рассмотрения обращения направляются в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале с адреса электронной почты управления.

Подтверждение отправки ответов, уведомлений гражданам о переадресации обращения распечатывается и подшивается в дело обращения.

(п. 32.1 в ред. [приказа](#) управления по делам ЗАГС Новосибирской области от 07.04.2025 N 69-НПА)

IV. Формирование дел письменных обращений

33. Оригиналы письменных обращений, ответы на обращения, документы и материалы, касающиеся рассмотрения обращений, формируются в дела.

Дело состоит из:

оригинала письменного обращения либо копии обращения (если обращение было направлено в иной государственный орган, орган местного самоуправления, иному должностному лицу);

сопроводительного письма - аннотации (при наличии);

копии уведомления заявителю о переадресации его обращения (при наличии);

копии уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения обращения (при наличии);

второго экземпляра письменного ответа (при наличии) или копии письменного ответа на обращение;

отчета об отправке уведомления заявителю о переадресации его обращения, уведомления о продлении срока рассмотрения его обращения, ответа заявителю в форме электронного документа.

34. Письменные обращения, поступившие в управление, вместе с материалами по результатам их рассмотрения формируются по порядковому регистрационному номеру в СЭДД и хранятся в управлении.

34.1. Письменные обращения, поступившие в отделы ЗАГС и ОКОВиХД, в том числе поступившие из управления, вместе с материалами по результатам их рассмотрения формируются по порядковому регистрационному номеру в ЕГР ЗАГС и хранятся в отделах ЗАГС и ОКОВиХД.

35. Контроль за правильным формированием дел осуществляется лицом, ответственным за ведение делопроизводства в управлении, отделах ЗАГС и ОКОВиХД.

36. Обращения граждан, оформленные в дела, хранятся в управлении, отделах ЗАГС и ОКОВиХД в соответствии с утвержденной номенклатурой. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

V. Личный прием граждан

37. Личный прием граждан в управлении проводится начальником управления по вторникам и пятницам каждой недели с 14.00 до 17.00.

Личный прием граждан в отделах ЗАГС, ОКОВиХД проводят начальники отделов ЗАГС и ОКОВиХД в соответствии с установленным графиком приема граждан.

38. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой начальника управления, начальников отделов ЗАГС, начальника ОКОВиХД личный прием проводят уполномоченные на то лица.

Запрещается перепоручение проведения личного приема граждан лицам, не имеющим на то полномочий.

39. Предварительная запись на личный прием к начальнику управления, начальникам отделов ЗАГС и ОКОВиХД осуществляется: на личном приеме, по справочным телефонам, через электронную почту, на официальном сайте управления, SMS-сообщением, на личном приеме, указанным в [п. 5](#) настоящей Инструкции.

Также личный прием может быть проведен без предварительной записи в порядке очередности в своем служебном помещении (кабинете).

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

41. Начальник управления при необходимости проводит выездные приемы граждан в районах и городах области, муниципальных образованиях, трудовых коллективах, общественных организациях и т.д.

42. В день проведения личного приема граждан начальником управления работник, ответственный за организацию проведения личного приема граждан в управлении, заполняет [карточки](#) личного приема граждан (приложение N 3) непосредственно перед личным приемом и заносит регистрационные данные в СЭДД сразу после проведения личного приема.

В день проведения личного приема граждан в порядке, установленном настоящей Инструкцией, начальниками отделов ЗАГС и ОКОВиХД заполняется [карточка](#) личного приема граждан (приложение N 3) непосредственно перед личным приемом.

43. При устном обращении в ходе личного приема в управлении ведется аудиопrotocol, о чем предварительно информируется гражданин. 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, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные Федеральным [законом](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ сроки.

44. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным [законом](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ и настоящей Инструкцией. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит компетенцию управления, отделов ЗАГС, ОКОВиХД, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

46. Начальник управления, в случае его отсутствия - исполняющий обязанности начальника управления, начальники отделов ЗАГС и ОКОВиХД, осуществляющие личный прием граждан, принимают решение по рассмотрению поставленных вопросов.

Прием граждан осуществляется в порядке очередности обращения граждан о личном приеме с учетом права на внеочередной (первоочередной) прием, предусмотренного законодательством Российской Федерации и Новосибирской области:

1) правом на внеочередной прием обладают следующие категории граждан:

а) инвалиды I и II групп, дети-инвалиды и лица, сопровождающие таких детей;

б) иные категории граждан, имеющие право на внеочередной прием в предусмотренных законодательством Российской Федерации и Новосибирской области случаях;

2) правом на первоочередной прием обладают следующие категории:

а) сенаторы Российской Федерации и депутаты Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутаты Законодательного Собрания Новосибирской области, а также депутаты представительного органа муниципального образования, члены выборного органа местного самоуправления и выборные должностные лица местного самоуправления по вопросам своей деятельности;

б) Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы;

в) участники Великой Отечественной войны, труженики тыла, инвалиды Великой Отечественной войны, инвалиды боевых действий и члены их семей;

г) ветераны боевых действий, участники специальной военной операции и члены их семей;

д) иные категории граждан, имеющие право на первоочередной прием в предусмотренных законодательством Российской Федерации и Новосибирской области случаях.

(п. 46 в ред. [приказа](#) управления по делам ЗАГС Новосибирской области от 07.04.2025 N 69-НПА)

VI. Прием граждан специалистами управления

47. Прием граждан специалистами отделов управления осуществляется в соответствии с положениями об отделах управления и должностными регламентами государственных гражданских служащих ежедневно в помещении управления без предварительной записи в порядке очередности. Информация о заявителе вносится в регистрационную карточку в СЭДД, в которую заносится информация о проведенном приеме граждан специалистом управления.

47.1. Прием граждан специалистами отделов ЗАГС и ОКОВиХД осуществляется в порядке, установленном Федеральным [законом](#) от 15.11.1997 N 143-ФЗ "Об актах гражданского состояния", по вопросам предоставления государственных услуг. (в ред. [приказа](#) управления по делам ЗАГС Новосибирской области от 07.04.2025 N 69-НПА)

48. Устные обращения граждан, а также письменные обращения, принятые в ходе приема граждан специалистами отделов управления, подлежат обязательной регистрации в управлении. При этом гражданам оказывается содействие в правильном указании названия должности, фамилии, имени, отчества адресата (в именных обращениях), названий государственных органов (в адресных обращениях).

Специалисты отделов управления вправе предложить гражданину устранить выявленные замечания по тексту обращения.

На втором экземпляре письменного обращения или ксерокопии обращения (при наличии) специалист, уполномоченный на прием и регистрацию обращений в управлении, проставляет регистрационный штамп, ставит свою подпись в получении и указывает дату принятия обращения.

49. Прием граждан ведется в своих служебных помещениях (кабинетах). Помещение оборудуется столом с канцелярскими принадлежностями, стульями.

50. Для граждан в помещении управления, в отделах ЗАГС и ОКОВиХД расположены информационные стенды с информационными материалами.

На официальном сайте управления размещается следующая информация:

1) извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, регулирующих правоотношения, связанные с реализацией гражданами права на обращение в государственные органы;

2) график приема граждан начальником управления, специалистами отделов управления, начальниками отделов ЗАГС и ОКОВиХД;

3) порядок рассмотрения обращений граждан;

4) образец письменного обращения;

5) порядок обжалования;

6) часто задаваемые вопросы;

7) обзоры обращений граждан.

51. Консультации предоставляются по вопросам, входящим в компетенцию управления.

Во время приема граждан уполномоченные специалисты отделов управления, отделов ЗАГС, ОКОВиХД (далее - специалисты) подробно и в вежливой (корректной) форме консультируют и информируют обратившихся по вопросам, входящим в их компетенцию.

51.1. В случае если в управление, отделы ЗАГС, ОКОВиХД обращаются лица с хроническими проблемами со здоровьем, ограниченно или временно нетрудоспособные, люди с низкими навыками использования цифровых технологий, в том числе в силу возраста, а также люди с низким уровнем знания русского языка, специалист обеспечивает возможность приема и регистрации такого обращения.

Предоставление консультаций осуществляется с учетом условий обслуживания заявителей с ограниченными возможностями здоровья.

Инвалидам по зрению, глухонемым и другим гражданам с ограниченными физическими возможностями оказывается необходимая помощь, в том числе по передвижению в помещениях.

На официальном сайте управления реализована возможность переключения на версию сайта для слабовидящих.

VII. Порядок рассмотрения запросов в устной форме и электронных сообщений, поступивших в управление

52. В управлении организуется работа по предоставлению гражданам информации по запросам, поступившим по справочным телефонам управления в устной форме и в виде электронных сообщений.

Устные обращения и запросы граждан могут быть рассмотрены:

1) по телефону Единого контактного центра государственного казенного учреждения Новосибирской области "Центр цифровой трансформации Новосибирской области" 110;

2) по справочным телефонам отделов ЗАГС, ОКОВиХД, размещенным на сайте управления: <https://zags.nso.ru/> (Обращения граждан - Справочные телефоны);

3) по справочному телефону управления 8 (383) 238-75-68, в рабочие дни с понедельника по четверг с 09:00 до 18:00, в пятницу с 09:00 до 17:00, перерыв с 13:00 до 13:48.

Телефон управления для приема электронных сообщений в форме смс-сообщений 8-913-013-07-11, работает круглосуточно.

Обращения граждан, поступившие на справочный телефон управления, регистрируются в СЭДД.

Информация о работе справочного телефона, о порядке предоставления информации на запросы в устной форме и на электронные сообщения, поступившие в форме аудиосообщения и смс-сообщения, размещена на официальном сайте управления. (п. 52 в ред. [приказа](#) управления по делам ЗАГС Новосибирской области от 07.04.2025 N 69-НПА)

53. Гражданин, обратившийся по справочным телефонам, называет: номер телефона и (или) факса для уточнения содержания запроса; фамилию, имя, отчество (если иное не вытекает из закона или национального обычая) либо наименование организации, общественного объединения, государственного органа, органа местного самоуправления, запрашивающих информацию.

Анонимные запросы не рассматриваются.

54. Поступившие в управление запросы в устной форме и электронные сообщения заявителей подлежат систематизации на:

1) запросы в устной форме (далее - устные запросы);

2) электронные сообщения, поступившие в форме аудиосообщения (далее - аудиосообщения);

3) электронные сообщения, поступившие в форме смс-сообщения (далее - смс-сообщения).

55. Поступившие в управление устные запросы, аудиосообщения и смс-сообщения подлежат регистрации в СЭДД в день поступления с указанием даты и времени поступления.

В регистрационную карточку в СЭДД прикрепляются файлы с записью аудиосообщения и смс-сообщения, заносится имеющаяся информация о поступившем устном запросе, а также иная информация, представленная заявителем в целях рассмотрения его устного запроса, аудиосообщения и смс-сообщения.

56. Устные запросы, аудиосообщения и смс-сообщения обрабатываются специалистами ООПИОиСО в день поступления устных запросов, аудиосообщений и смс-сообщений (в первый рабочий день после выходного, праздничного дня - в случае поступления устных запросов, аудиосообщений и смс-сообщений в выходной или праздничный день).

57. Гражданину, направившему устный запрос или аудиосообщение, на его номер телефона и (или) факса предоставляется запрашиваемая справочная информация либо сообщаются номера справочных телефонов и другая контактная информация о государственных органах или органах местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение содержащихся в устном запросе и аудиосообщении вопросов.

58. На устные запросы и аудиосообщения граждан, поступившие в управление, предоставляется информация:

- 1) о режиме работы управления;
- 2) о порядке проведения личного приема граждан в управлении;
- 3) о порядке и сроках рассмотрения письменных и устных обращений и запросов граждан;
- 4) о фамилии, имени и отчестве должностных лиц, к полномочиям которых отнесены организация личного приема граждан и обеспечение рассмотрения обращений в управлении;
- 5) о регистрационном номере поступившего обращения и запроса, в какой государственный орган, орган местного самоуправления или какому должностному лицу оно направлено на рассмотрение;
- 6) о почтовых адресах и номерах справочных телефонов отделов управления;
- 7) о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц и уполномоченных лиц, связанных с рассмотрением обращений и запросов.

59. Специалисты управления, уполномоченные на прием обращений посредством справочных телефонов, вправе:

- 1) уточнять запрашиваемую информацию в целях предоставления заявителю более полной информации;
- 2) уточнить у заявителя:
его фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
его номер телефона и (или) номер факса;
наименование государственного органа, органа местного самоуправления либо должность лица, которое, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его запроса или сообщения;
- 3) уточнить иную информацию, необходимую для решения поставленных вопросов.

60. При отсутствии у специалиста, принявшего звонок, возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок может быть переадресован (переведен) другому специалисту. В случае невозможности перевода звонка или ответа другого специалиста обратившемуся гражданину должен быть сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

В случае если специалист не может ответить на вопрос самостоятельно, он может переключить заявителя на другого специалиста, предварительно уведомив об этом заявителя. С учетом жизненной ситуации, профиля заявителя и сути вопроса количество переключений на других специалистов для решения вопроса не должно превышать двух.

В ходе устного разговора с заявителем, специалистом используется грамотная, ровная, эмоционально нейтральная или позитивно окрашенная речь с краткими и четкими информационными фразами. Также в речи специалиста должны отсутствовать интонации безразличия, скуки, усталости, незаинтересованности и т.п. Специалист должен внимательно слушать заявителя, выражая ему свою поддержку.

При необходимости специалисты могут воспользоваться скриптами, разработанными управлением.

В случае если обращение заявителя содержит нецензурную брань, оскорбления или угрозы в адрес специалиста, то специалист имеет право прекратить телефонный контакт, прервав разговор.

61. При рассмотрении смс-сообщения специалист ООПИОиСО:

- 1) направляет гражданину в день поступления его смс-сообщения ответное смс-сообщение с необходимой справочной информацией;
- 2) связывается по определенному номеру телефона с гражданином и предоставляет запрашиваемую справочную информацию либо сообщает номера справочных телефонов и другую контактную информацию исполнительных органов государственной власти или органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение содержащихся в смс-сообщении вопросов;
- 3) связывается по определенному номеру телефона с гражданином, предлагает изложить суть смс-сообщения в виде обращения в письменной форме либо в форме электронного документа и направить данное обращение в управление или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в смс-сообщении вопросов;
- 4) в случае если обращение, направленное в форме смс-сообщения, является обращением, направленным в форме электронного документа, обеспечивает регистрацию и рассмотрение данного смс-сообщения в соответствии с Федеральным [законом](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

62. Информация на устные запросы, аудиосообщения и смс-сообщения не предоставляется в соответствии со [статьей 20](#) Федерального закона от 09.02.2009 N 8-ФЗ.

63. Контроль за рассмотрением устных запросов, аудиосообщений и смс-сообщений в управлении осуществляет ООПИОиСО в пределах своей компетенции.

VII. Анализ обращений граждан, а также результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер

64. Отчетно-аналитическая информация по обращениям обобщается управлением.

65. На официальном сайте управления размещаются периодические (ежемесячные, ежеквартальные, ежегодные) обзоры по обращениям граждан, информация о результатах рассмотрения обращений и принятых по обращениям мерах.

IX. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц управления

66. Гражданин вправе обжаловать принятое по обращению решение или действие (бездействие) должностного лица управления в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

67. Гражданин вправе обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) должностного лица управления в связи с рассмотрением обращения:

начальником управления - к Губернатору Новосибирской области, первому заместителю Губернатора Новосибирской области, заместителям Губернатора Новосибирской области, осуществляющим непосредственную координацию и контроль деятельности управления в соответствии с их полномочиями;

заместителем начальника управления - к начальнику управления;

начальниками отделов ЗАГС, ОКОВиХД - к начальнику управления.

68. Гражданин вправе обратиться с жалобой в письменной форме или в форме электронного документа, лично или направить жалобу по почте.

Приложение N 1
к п. 5 Инструкции

Адреса электронной почты управления, отделов ЗАГС и ОКОВиХД

Список изменяющих документов
(в ред. [приказа](#) управления по делам ЗАГС Новосибирской области
от 21.02.2025 N 38-НПА)

1.	Управление по делам ЗАГС Новосибирской области	zags@nso.ru
2.	ОКОВиХД	zags42@nso.ru
3.	Отдел ЗАГС Дзержинского района г. Новосибирска	zags01@nso.ru
4.	Отдел ЗАГС Калининского района г. Новосибирска	zags02@nso.ru
5.	Отдел ЗАГС Кировского района г. Новосибирска	zags03@nso.ru
6.	Отдел ЗАГС Ленинского района г. Новосибирска	zags04@nso.ru
7.	Отдел ЗАГС Октябрьского района г. Новосибирска	zags05@nso.ru
8.	Отдел ЗАГС Советского района г. Новосибирска	zags07@nso.ru
9.	Отдел ЗАГС Центрального округа г. Новосибирска	zags08@nso.ru
10.	Специализированный отдел регистрации актов гражданского состояния о смерти по г. Новосибирску	zags09@nso.ru
11.	Отдел ЗАГС г. Бердска	zags10@nso.ru
12.	Отдел ЗАГС Барабинского района	zags13@nso.ru

13.	Отдел ЗАГС Болотнинского района	zags14@nso.ru
14.	Отдел ЗАГС Искитимского района	zags18@nso.ru
15.	Отдел ЗАГС Карасукского района	zags19@nso.ru
16.	Отдел ЗАГС Каргатского района	zags20@nso.ru
17.	Отдел ЗАГС Колыванского района	zags21@nso.ru
18.	Отдел ЗАГС Коченевского района	zags22@nso.ru
19.	Отдел ЗАГС Краснозерского района	zags24@nso.ru
20.	Отдел ЗАГС Куйбышевского района	zags25@nso.ru
21.	Отдел ЗАГС Купинского района	zags26@nso.ru
22.	Отдел ЗАГС Маслянинского района	zags28@nso.ru
23.	Отдел ЗАГС Мошковского района	zags29@nso.ru
24.	Отдел ЗАГС Ордынского района	zags31@nso.ru
25.	Отдел ЗАГС Сузунского района	zags33@nso.ru
26.	Отдел ЗАГС Татарского района	zags34@nso.ru
27.	Отдел ЗАГС Тогучинского района	zags35@nso.ru
28.	Отдел ЗАГС Чановского района	zags38@nso.ru
29.	Отдел ЗАГС Черепановского района	zags39@nso.ru
30.	Дворец бракосочетания г. Новосибирска (отдел)	zags43@nso.ru

(п. 30 введен [приказом](#) управления по делам ЗАГС Новосибирской области от 21.02.2025 N 38-НПА)

Приложение N 2
к п. 19 Инструкции

Образцы регистрационных штампов

<p>Управление по делам ЗАГС Новосибирской области</p> <p>Вх. N _____ от _____</p>

<p>Наименование отдела ЗАГС управления по делам ЗАГС Новосибирской области</p> <p>Вх. N _____ от _____</p>
--

<p>Входящий N _____</p> <p>от _____</p>

Список изменяющих документов
(в ред. приказа управления по делам ЗАГС Новосибирской области
от 21.02.2025 N 38-НПА)

Карточка личного приема гражданина
" ____ " _____ 20__ г. N _____

Ф.И.О. заявителя _____
(фамилия, имя, отчество, последнее - при наличии,
наименование объединений граждан,
в т.ч. юридического лица)

Социальное положение, льготы _____

Вид документа, удостоверяющий личность _____
(паспорт гражданина РФ или иной документ, удостоверяющий личность)

Контактный телефон (при наличии) _____
Содержание устного обращения _____

Должность, Ф.И.О. (последнее - при наличии) руководителя (уполномоченного
лица), ведущего прием _____

Решение (поручение), принятое по обращению _____

С согласия заявителя ответ на обращение дан устно,
письменный ответ не требуется _____
(подпись заявителя)

_____ (подпись ведущего прием)

Принято письменное обращение в ходе личного приема

Подпись руководителя (уполномоченного лица),
ведущего прием _____

(оборотная сторона карточки)

Ф.И.О. (последнее - при наличии) исполнителя	Сроки рассмотрения		
	контрольный срок ответа	продление срока рассмотрения	отметка об исполнении

Направлен письменный ответ от _____ N _____
от _____ N _____

Примечание:

в соответствии со [ст. 13](#) Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации":

1. Личный прием граждан в государственных органах, органах местного самоуправления проводится их руководителями и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

3. 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, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом.

5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию управления, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

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

При личном приеме граждане предъявляют документ, подтверждающий их право на первоочередной личный прием.