



УПРАВЛЕНИЕ ЗАПИСИ АКТОВ ГРАЖДАНСКОГО СОСТОЯНИЯ
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

П Р И К А З

«08» июня 2018 г.

№ 105

г. Краснодар

**О порядке работы с обращениями граждан
в управлении записи актов гражданского состояния Краснодарского края**

В целях реализации Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае» **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан в управлении записи актов гражданского состояния Краснодарского края (далее – Порядок) согласно приложению к настоящему приказу.

2. Первому заместителю руководителя управления ЗАГС Краснодарского края, заместителю руководителя управления ЗАГС Краснодарского края, начальникам отделов управления ЗАГС Краснодарского края, начальникам отделов ЗАГС управления ЗАГС Краснодарского края обеспечить соблюдение Порядка.

3. Признать утратившими силу:

1) приказ управления ЗАГС Краснодарского края от 18 сентября 2013 года № 219 «О Порядке работы с обращениями граждан в управлении записи актов гражданского состояния Краснодарского края»;

2) приказ управления ЗАГС Краснодарского края от 28 ноября 2014 года № 225 «О внесении изменений в приказ управления записи актов гражданского состояния Краснодарского края от 18 сентября 2013 года № 219 «О порядке работы с обращениями граждан в управлении записи актов гражданского состояния Краснодарского края»;

3) приказ управления ЗАГС Краснодарского края от 23 марта 2015 года № 58 «О внесении изменений в отдельные приказы управления записи актов гражданского состояния Краснодарского края»;

4) приказ управления ЗАГС Краснодарского края от 10 февраля 2016 года

№ 22 «О внесении изменений в приказ управления записи актов гражданского состояния Краснодарского края от 18 сентября 2013 года № 219 «О порядке работы с обращениями граждан в управлении записи актов гражданского состояния Краснодарского края».

4. Общему отделу (Шаман) обеспечить:

размещение (опубликование) настоящего приказа на официальном сайте администрации Краснодарского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru); на официальном сайте управления ЗАГС Краснодарского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

в 7-дневный срок после принятия настоящего приказа, направление его копии в Управление Министерства юстиции Российской Федерации по Краснодарскому краю.

5. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

6. Приказ вступает в силу по истечении 10 дней после дня его официального опубликования.

Руководитель управления



Л.А. Чумак

Проект подготовлен и внесен общим отделом
управления ЗАГС Краснодарского края

Начальник общего отдела



Е.А. Шаман

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕН

приказом управления ЗАГС
Краснодарского края

от 08.06. 2018 года № 105

ПОРЯДОК **работы с обращениями граждан** **в управлении записи актов гражданского состояния Краснодарского края**

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в управлении записи актов гражданского состояния Краснодарского края (далее - Порядок) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе в форме электронного документа) и устных обращений.

1.2. Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением в управлении ЗАГС Краснодарского края обращений граждан, обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

2. Порядок работы с письменными обращениями

2.1. Общие требования к оформлению обращений

2.1.1. Письменное обращение составляется в произвольной форме рукописным или машинописным способом и в обязательном порядке должно содержать: наименование государственного органа, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица; фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя; почтовый адрес заявителя, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения; суть предложения, заявления, жалобы; личную подпись заявителя; дату написания. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к обращению необходимые документы и материалы либо их копии.

2.1.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, телеграфу, факсом, а также путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений,

размещенных на портале исполнительных органов государственной власти Краснодарского края (<http://www.krasnodar.ru>) и на официальном сайте управления ЗАГС Краснодарского края (<http://www.kuban.uzags.ru>) в сети «Интернет».

2.1.3. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее также – Федеральный закон) и в соответствии с настоящим Порядком.

В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения; излагает суть предложения, заявления или жалобы.

Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.2.1. Обращения на имя руководителя управления ЗАГС Краснодарского края, поступающие в управление ЗАГС Краснодарского края, регистрируются в общем отделе управления ЗАГС Краснодарского края (далее также – управление ЗАГС).

2.2.2. В общем отделе управления ЗАГС корреспонденция проверяется на безопасность вложения. Сотрудник, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем непосредственному руководителю.

2.2.3. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется акт (приложения № 1, 2).

Также составляется акт на письмо (приложение № 3), к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка и другое).

2.2.4. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением. В случае отсутствия текста письма к конверту (или вложенным материалам, если они имеются) подкладывается текст «письменное обращение адресата отсутствует».

Срок хранения документов по обращениям граждан (в том числе конвертов) составляет 5 лет.

По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, предусмотренном Государственной архивной службой России.

2.2.5. Служебные письма (на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные одним из ее руководителей), а также письма

депутатов всех уровней без приложенных к ним обращений граждан регистрируются как служебная переписка.

2.2.6. Конверты с пометкой «лично» вскрываются в общем порядке, работником, обрабатывающим корреспонденцию.

2.2.7. Письменные обращения, доставленные в управление ЗАГС Краснодарского края автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются сотрудником общего отдела. На копии обращения проставляется отметка о поступлении обращения в управление ЗАГС Краснодарского края с указанием даты поступления, количества листов обращения и контактного телефона.

2.2.8. Для приема обращений в форме электронных сообщений (интернет-обращений), направляемых через официальный интернет-сайт управления ЗАГС Краснодарского края и портал исполнительных органов государственной власти Краснодарского края, применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением.

В случае направления обращения в адрес руководителя управления ЗАГС Краснодарского края и его заместителей, на официальный электронный адрес управления ЗАГС, в день обработки входящей корреспонденции заявитель информируется о необходимости обращения через специальные формы, размещенные на официальном сайте управления ЗАГС Краснодарского края с указанием ссылки на этот ресурс по указанному в обращении адресу электронной почты.

2.3. Регистрация обращений

2.3.1. Все поступающие в управление ЗАГС письменные обращения граждан регистрируются в ЕМСЭД КК в течение 3 дней со дня поступления, за исключением случаев жалоб на решение руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, подлежащих регистрации в не позднее следующего дня со дня их поступления.

Обращения граждан, поступившие из федеральных органов власти по системе МЭДО, автоматически экспортируются в СЭД «Обращения граждан» и регистрируются в ЕМСЭД КК в течение 3 дней со дня поступления.

2.3.2. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года. Информация о персональных данных авторов письменных обращений и обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства о персональных данных.

2.3.3. На первой странице обращения, на свободном от текста месте наносится номер (штрих-код), содержащий соответствующие реквизиты документа.

2.3.4. В электронную карточку вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес (если адрес отсутствует и в письме, и на конверте, то при определении территории проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля). Если в электронном обращении почтовый адрес отсутствует, указан только электронный адрес заявителя в адресную строку вносится запись: «Без точного адреса»;

форма обращения (письмо, телеграмма, Интернет);

вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

указывается отправитель, направивший обращение, а также дата, исходящий номер сопроводительного письма;

исходящий номер сопроводительного письма;

признак обращения (первичное, повторное, многократное);

тип автора – многопишущий (при наличии трех и более обращений от одного автора);

краткое содержание обращения, которое должно быть четким, отражать его суть;

шифр тематики обращения согласно действующему общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан;

количество листов с приложениями (если имеются);

проект резолюции руководителя;

фамилия сотрудника, которому обращение направляется на рассмотрение;

прикрепляются скан-образы обращений граждан, поступившие на бумажных носителях.

2.3.5. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в электронную учетную карточку вносятся первые две разборчиво указанные фамилии с припиской «и другие». Первой указывается фамилия того автора, в адрес которого заявители просят направить ответ, и учет производится по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки на фамилию первой указывается фамилия, обозначенная на конверте. В учетной карточке проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения, из которых они поступили («коллектив СОШ № 11»).

2.3.6. Если автор (Иванов) пересылает обращение через второе лицо (Петров), указывая его адрес и не указывая своего, то в графе «Ф.И.О.» отмечаются две фамилии: «Иванов, Петров».

2.3.7. Если заявитель не указал своей фамилии, то в электронную учетную карточку вносится запись «без подписи».

2.3.8. Оригиналы обращений с регистрационным штампом управления ЗАГС заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат оригинала обращения заявителю возможен до его регистрации.

2.4. Сроки рассмотрения обращений граждан

2.4.1. Обращения, поступившие в управление ЗАГС Краснодарского края по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется со дня регистрации обращения в управление ЗАГС Краснодарского края до даты направления ответа заявителю.

2.4.2. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан, рассматриваются в установленный законом срок.

2.4.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления руководитель либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения, руководителю предоставляется служебная записка, подготовленная исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

В случае принятия руководителем либо уполномоченным на то лицом решения о продлении срока рассмотрения заявителю направляется соответствующее уведомление.

2.4.4. По направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, срок предоставления информации исполнителем не должен превышать 15 дней. Продление сроков предоставления информации действующим законодательством не предусмотрено.

2.4.5. Обращение от одного и того же заявителя, направленное в дополнение к ранее направленному обращению, являющееся копией или дубликатом первого обращения, срок рассмотрения которого не истек, рассматривается в срок, не превышающий ранее установленный для первого обращения.

2.4.6. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

2.4.7. Лица, виновные в нарушении сроков рассмотрения обращения, несут ответственность, предусмотренную законодательством.

2.4.8. Начальник общего отдела, в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением настоящего Порядка и сроков рассмотрения обращений граждан; анализирует содержание поступающих обращений, формирует в установленные сроки статистические данные о работе с обращениями граждан; размещает информацию о результатах рассмотрения обращений, поступивших из Администрации Президента Российской Федерации.

2.5. Направление обращений на рассмотрение

2.5.1. Работники общего отдела управления ЗАГС, в день регистрации, предоставляют обращение руководителю управления ЗАГС Краснодарского края или его первому заместителю для принятия решения о ходе рассмотрения.

При рассмотрении обращения руководитель управления ЗАГС Краснодарского края, его первый заместитель определяют исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения, необходимость выезда в отдел ЗАГС; о направлении обращения по компетенции в отдел ЗАГС.

2.5.2. Решение о направлении письма на рассмотрение принимается исходя исключительно из его содержания по компетенции поднимаемых автором вопросов, независимо от того, кому оно адресовано.

2.5.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию управления ЗАГС Краснодарского края, в течение 7 дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращений.

2.5.4. Письменное обращение, поступившее в управление ЗАГС Краснодарского края и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 дней со дня регистрации направляется в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и в копии – главе администрации (губернатору) Краснодарского края с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращений, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона.

2.5.5. 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.

2.5.6. 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.

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

2.5.8. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуется. В случае если в

соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона, 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 действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

2.5.9. Жалобы, с указанием фактов нарушения требований законодательства о противодействии коррупции государственными гражданскими служащими управления ЗАГС Краснодарского края, направляются в день регистрации, в отдел кадров управления ЗАГС Краснодарского края.

2.6. Рассмотрение обращений

2.6.1. Порядок и сроки рассмотрения обращений граждан едины для всех видов обращений (заявлений, жалоб, предложений).

2.6.2. Непосредственные исполнители по рассмотрению обращений определяются руководителем управления ЗАГС. Поручение руководителя управления ЗАГС должно содержать фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, четко сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения, подпись руководителя.

2.6.3. При рассмотрении обращения в установленном законодательством порядке исполнителями запрашиваются дополнительные материалы, необходимые для рассмотрения обращения; в случае необходимости организуются встречи с заявителем(-ями); создается комиссия для проверки фактов, изложенных в обращении (с выездом на место и участием заявителя, с использованием средств фото- и видеофиксации).

2.6.4. При рассмотрении повторного обращения (обращения, поступившего от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения) анализируется имеющаяся по поднимаемым в нем вопросам переписка. Не являются повторными письма одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы. Письма одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

2.6.5. Обращение, содержащее в адресной части обращения пометку «лично», рассматривается на общих основаниях в соответствии с настоящим Порядком.

2.6.6. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, от руководителей политических партий и общественных

объединений (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с настоящим Порядком.

2.6.7. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель государственного органа, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки (приложение № 4) 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. Сообщение о прекращении переписки направляется автору за подписью руководителя управления ЗАГС Краснодарского края.

2.7. Ответы на обращения

2.7.1. Ответ на обращение должен соответствовать критериям своевременности, объективности, всесторонности.

2.7.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, со ссылками на нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов нарушения прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

В тексте ответа заявителю должны содержаться ссылки на: дату обращения, указанную автором (при наличии), ссылку на организацию-отправителя (в случае если обращение поступило на рассмотрение из другого органа).

2.7.3. Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

2.7.4. Ответ на письменное коллективное обращение дается на имя граждан, адреса которых указаны в обращении. При наличии в коллективном обращении только одного адреса или просьбы направить ответ на конкретный адрес, ответ направляется по указанному адресу с пометкой «для информирования заинтересованных лиц».

2.7.5. Если ответ дается на несколько обращений одного и того же автора, то в нем делается ссылка на все обращения. К примеру, «Ваши обращения, поступившие из Администрации Президента Российской Федерации, администрации Краснодарского края, по их поручениям, рассмотрены».

2.7.6. Ответ на обращение, поступившее в управление ЗАГС Краснодарского края в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

Кроме того, на поступившее в управление ЗАГС Краснодарского края 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 на официальном сайте управления ЗАГС Краснодарского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.7.7. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, адрес электронной почты (в случае, если обращение поступило в форме электронного документа), по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

2.7.8. Должностное лицо 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.

2.7.9. В случае поступления в управление ЗАГС письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона на официальном сайте управления ЗАГС в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.7.10. По письменному запросу заявителю возвращаются оригиналы документов, приложенные к обращению, путем личного вручения или посредством почтовой связи. Приложения к обращению могут быть возвращены заявителю как во время рассмотрения, так и во время периода архивного хранения.

2.7.11. Ответы заявителям подписываются руководителем управления ЗАГС Краснодарского края, первым заместителем руководителем управления ЗАГС Краснодарского края.

2.7.12. В случае необходимости (не полного фактического исполнения поручения) должностное лицо, давшее поручение по рассмотрению обращения, принимает дополнительные меры контроля до полного фактического исполнения принятого решения.

2.7.13. Лица, виновные в нарушении сроков и порядка рассмотрения обращений, а также в неисполнении поручений, несут ответственность, предусмотренную законодательством.

3. Порядок работы с устными обращениями

3.1. Организация личного приема

3.1.1. Прием посетителей в управлении ЗАГС Краснодарского края осуществляется в соответствии с графиком приема граждан, ежегодно утверждаемом приказом управления ЗАГС Краснодарского края.

3.1.2. Рабочие места должностных лиц, осуществляющих прием граждан, оборудуются компьютерами и оргтехникой.

3.1.3. Место ожидания личного приема граждан оборудуется стульями, столами. Заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой.

3.1.4. Должностное лицо, осуществляющее личный прием, обеспечивается настольной табличкой, содержащей сведения о его фамилии, имени, отчестве и должности.

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

3.1.6. При приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.1.7. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса регистрируются сотрудниками общего отдела в журнале «Обращения граждан. Личный прием.» ЕМСЭД КК.

3.1.8. Ведущий прием дает заявителю исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к компетенции управления ЗАГС.

Если поднимаемые вопросы относятся к компетенции иных органов исполнительной власти, работник управления ЗАГС сообщает заявителю контактные данные соответствующего органа исполнительной власти Краснодарского края.

3.1.9. Если гражданин обратился в управление ЗАГС Краснодарского края с просьбой об оказании бесплатной юридической помощи, ему предоставляется информация об адвокатах и нотариусах, являющихся участниками государственной системы оказания бесплатной юридической помощи на территории Краснодарского края, или адреса размещения работников ГКУ КК «Государственное юридическое бюро Краснодарского края».

3.1.10. Во время приема заявитель может оставить письменное обращение (на обращении ставится отметка «принято на личном приеме»), которое передается на регистрацию, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с подразделами 2.1 - 2.5 Порядка.

3.2. Организация личного приема граждан руководителем управления ЗАГС Краснодарского края

3.2.1. Организацию личного приема граждан руководителем управления ЗАГС Краснодарского края осуществляет главный специалист-эксперт общего отдела – сотрудник приемной управления ЗАГС.

3.2.2. Главный специалист-эксперт общего отдела – сотрудник приемной управления ЗАГС на личный прием к руководителю управления ЗАГС Краснодарского края оформляет карточки личного приема на каждого заявителя.

3.2.3. По окончании приема руководитель управления ЗАГС Краснодарского края доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение по существу.

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

3.2.5. Руководитель управления ЗАГС Краснодарского края принимает решение о постановке на контроль исполнения его поручения.

3.2.6. Для оперативного решения вопросов в ходе приема заполняется карточка личного приема (приложение № 5), оформляется поручение по разрешению проблемы, подписывается руководителем управления ЗАГС Краснодарского края.

3.2.7. Карточку личного приема (при наличии - с приложениями к ней) главный специалист-эксперт общего отдела – сотрудник приемной управления ЗАГС, после приема, в тот же день, направляет на исполнение в соответствующий отдел управления ЗАГС, с проставлением соответствующей отметки в карточке личного приема.

3.2.8. Организация выездных приемов, подготовка материалов и контроль выполнения поручений возлагаются на ответственных работников соответствующего структурного подразделения управления ЗАГС Краснодарского края.

3.2.9. Обращения, поступившие при проведении руководителем управления ЗАГС Краснодарского края и его первым заместителем «прямых линий», «прямых эфиров», рассматриваются в соответствии с Порядком.

4. Порядок работы с аудиосообщениями, поступившими телефону в приемную управления ЗАГС Краснодарского края

4.1. Работа с аудиосообщениями, поступающими на телефон приемной управления ЗАГС Краснодарского края, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

4.2. Аудиосообщения принимаются главным специалистом-экспертом общего отдела – сотрудником приемной управления ЗАГС.

4.3. Информация о персональных данных авторов аудиосообщений, поступивших на телефон приемной управления ЗАГС Краснодарского края,

хранится и обрабатывается с соблюдением требований федерального законодательства о защите персональных данных.

4.4. При обращении на телефон приемной управления ЗАГС Краснодарского края, заявитель должен сообщить фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес и суть проблемы. В случае отсутствия указанных реквизитов обращение не направляется на рассмотрение.

4.5. Сотрудник приемной управления ЗАГС, осуществляющий прием звонков:

уточняет суть сообщения и персональные данные обратившихся, включая номер телефона заявителя;

предоставляет адреса отделов ЗАГС управления ЗАГС Краснодарского края и телефоны должностных лиц, в компетенцию которых входит рассмотрение поднимаемых заявителем вопросов;

предлагает направить обращение в письменной форме или форме электронного документа.

4.6. Сотрудник приемной управления ЗАГС, осуществляющий прием звонков, оформляет регистрационную карточку аудиосообщения в журнале ЕМСЭД КК «Обращения граждан. Телефонные звонки». В которую вносится: фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя; номер телефона; содержание аудиосообщения.

4.7. Сотрудник приемной управления ЗАГС, принимающий аудиосообщение, готовит проект поручения о направлении аудиосообщений на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов в структурные подразделения управления ЗАГС Краснодарского края.

4.8. Срок рассмотрения аудиосообщения не должен превышать 30 дней. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день. В случае необходимости срок рассмотрения аудиосообщения может быть продлен исполнителем не более чем на 30 дней.

4.9. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения аудиосообщения, поступивших по телефону приемной управления ЗАГС Краснодарского края, осуществляется сотрудником, ответственным за организацию рассмотрения обращений граждан в управления ЗАГС.

5. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

5.1. В управлении ЗАГС Краснодарского края контроль за соблюдением сроков и порядка рассмотрения обращений граждан, осуществляется начальником общего отдела.

5.2. Решение о постановке обращения на контроль в управлении ЗАГС Краснодарского края принимается руководителем управления ЗАГС Краснодарского края, его первым заместителем.

5.3. Контроль за своевременностью рассмотрения обращений граждан

осуществляется с помощью ЕМСЭД КК.

5.4. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль в ЕМСЭД КК; подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан; сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений; снятие обращений с контроля.

5.5. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе отделов ЗАГС управления ЗАГС Краснодарского края, аналитических записок и информации.

5.6. Обращения, по которым администрацией Краснодарского края запрашивается информация о результатах рассмотрения, после исполнения подлежат возврату со всеми материалами в управление по работе с обращениями граждан Департамента внутренней политики администрации Краснодарского края, при этом в ответе на бланке указываются номер и дата регистрации письма в администрации Краснодарского края, номер и дата регистрации направляемого ответа, инициалы, фамилия и номер служебного телефона исполнителя. К ответу прикладываются оригинал обращения, копия ответа заявителю и другие востребованные согласно поручению материалы. В деле остаются поручение, копия обращения, копия информации о результатах рассмотрения, копия ответа заявителю и сопутствующие рассмотрению обращения материалы.

5.7. Проекты ответов на обращения, поставленные на контроль в федеральных органах государственной власти, членами Совета Федерации, депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и Законодательного Собрания Краснодарского края, Приемной Президента Российской Федерации в Краснодарском крае, оформляются исполнителями за подписью должностного лица, давшего поручение по рассмотрению, либо лицом, временно исполняющим обязанности, и передаются в управление по работе с обращениями граждан Департамента внутренней политики администрации Краснодарского края с оригиналами обращений и приложениями к ним.

5.8. Ответы на запросы органов государственной власти готовятся исполнителями за подписью руководителя управления ЗАГС Краснодарского края.

5.9. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль в администрации Краснодарского края, осуществляется начальником общего отдела управления ЗАГС, ответственными за организацию работы с обращениями граждан.

5.10. Ответственность должностных лиц управления закрепляется в их должностных регламентах. Должностные лица несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на

рассмотрении обращений и документов.

5.11. При освобождении от замещаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения по акту своему непосредственному начальнику отдела.

5.12. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами, ответственными за подготовку проектов ответов на обращения граждан положений законодательства о рассмотрении обращений граждан и настоящего Порядка.

5.13. Граждане имеют право ознакомиться с документами и материалами, относящимися к рассмотрению обращений граждан, а также непосредственно затрагивающими их права и свободы, если нет установленных федеральным законом ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах. Для ознакомления граждане обращаются к должностным лицам управления ЗАГС Краснодарского края, рассматривавшим обращения.

5.14. По результатам рассмотрения документов и материалов граждане направляют в управление ЗАГС Краснодарского края предложения, рекомендации по совершенствованию порядка рассмотрения обращений граждан, а также заявления и жалобы с сообщениями о нарушениях должностными лицами положений Порядка, которые подлежат рассмотрению в установленном порядке.

6. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

6.1. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностные лица управления ЗАГС Краснодарского края осуществляют информирование заявителей о местонахождении и графике работы управления ЗАГС Краснодарского края; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты управления ЗАГС Краснодарского края; о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем.

Основные требования к информированию граждан: своевременность, полнота, актуальность, достоверность предоставляемой информации и четкость ее изложения.

6.2. Местонахождение управления ЗАГС Краснодарского края:

почтовый адрес: 350010, г. Краснодар, ул. Офицерская, д.47

Режим работы: с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 18.00.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан в управлении ЗАГС Краснодарского края осуществляется в соответствии приказом управления ЗАГС.

Телефон управления ЗАГС Краснодарского края для приема аудиосообщений: 8 (861)-210-64-64.

Телефон (факс) для приема письменных обращений граждан:

8 (861)-210-64-63.

Справочный телефон управления ЗАГС Краснодарского края:

8 (861)-210-64-64.

Телефон руководителя управления: 8 (861)-210-64-64.

Официальный сайт управления ЗАГС Краснодарского края:
www.kuban.uzags.ru.

Портал исполнительных органов власти Краснодарского края:
www.krasnodar.ru.

6.3. Информирование заявителей в управлении ЗАГС Краснодарского края осуществляется при:

непосредственном обращении заявителя лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой, факсимильной связью в управление ЗАГС Краснодарского края;

размещении информационных материалов в сети «Интернет» на портале органов исполнительной власти Краснодарского края, официальном сайте управления ЗАГС Краснодарского края.

На входе в управление ЗАГС Краснодарского края в доступном для обозрения месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы.

Консультирование заявителей осуществляется как в устной, так и в письменной форме.

При информировании заявителей о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо подробно, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. При ответе на телефонный звонок должностное лицо называет фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

6.4. На информационном стенде в кабинете общего отдела управления ЗАГС Краснодарского края, на первом этаже, размещаются следующие материалы: текст настоящего Порядка; тексты федеральных и краевых законов и других нормативных актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, доступ граждан к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления; телефоны и график работы, почтовый адрес, адреса электронной почты; информация о порядке рассмотрения отдельных обращений; досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) исполнительных органов власти Краснодарского края, а также должностных лиц, государственных служащих; графики приема граждан должностными лицами управления ЗАГС Краснодарского края.

Начальник общего отдела
управления ЗАГС Краснодарского края



Е.А. Шаман

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к Порядку
работы с обращениями граждан
в управлении ЗАГС
Краснодарского края

АКТ № _____
об отсутствии письменных вложений в заказных письмах с уведомлением
и в письмах с объявленной ценностью
от _____ 20__ г.

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем: _____
(число, месяц, год)

в управление ЗАГС Краснодарского края поступила корреспонденция с
уведомлением за № _____ от гражданина _____

_____,
проживающего по адресу: _____

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие
письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи:

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

Начальник общего отдела
управления ЗАГС Краснодарского края



Е.А. Шаман

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

к Порядку
работы с обращениями граждан
в управлении ЗАГС
Краснодарского края

АКТ № _____
о недостатке документов по описи корреспондента в заказных письмах с
уведомлением и в письмах с объявленной ценностью
от _____ 20__ г.

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем: в управление ЗАГС
Краснодарского края поступила _____

(число, месяц, год)

корреспонденция с уведомлением за № _____
от гражданина _____, проживающего по адресу:

При вскрытии почтового отправления обнаружена недостача
документов, перечисленных автором письма в описи на ценные бумаги, а
именно: _____

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи:

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

Начальник общего отдела
управления ЗАГС Краснодарского края



Е.А. Шаман

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
к Порядку
работы с обращениями граждан
в управлении ЗАГС
Краснодарского края

АКТ № _____
о вложении оригиналов документов в заказных письмах с
уведомлением и в письмах с объявленной ценностью
от _____ 20__ г.

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем: _____
(число, месяц, год)

в управлении ЗАГС Краснодарского края поступила корреспонденция с
уведомлением за № _____
от гражданина _____,
проживающего по адресу _____.

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи:

(подпись, дата)	инициалы, фамилия
(подпись, дата)	инициалы, фамилия
(подпись, дата)	инициалы, фамилия

Начальник общего отдела
управления ЗАГС Краснодарского края



Е.А. Шаман

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4
к Порядку
работы с обращениями граждан
в управлении ЗАГС
Краснодарского края

Руководителю
управления ЗАГС
Краснодарского края
(Ф.И.О.)

**УВЕДОМЛЕНИЕ
о прекращении переписки**

На основании ч. 5 ст. 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» прошу дать разрешение прекратить переписку с _____ (Ф.И.О. заявителя)

по вопросу _____
В связи с тем, что в письменном обращении заявителя не содержится новых доводов или обстоятельств, а на предыдущие обращения:

1. (дата, номер)
2. (дата, номер)
3. (дата, номер)

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на _____ л. в _____ экз.

(должность) _____ (подпись) (Ф.И.О.)

Начальник общего отдела
управления ЗАГС Краснодарского края



Е.А. Шаман

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5
к Порядку
работы с обращениями граждан
в управлении ЗАГС
Краснодарского края

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

№ _____
от _____ 20__ г.

Ф.И.О. посетителя

Адрес, телефон _____

Дата приема _____

Содержание вопроса _____

Исполнитель _____

Резолюция _____

Срок исполнения _____

Автор резолюции _____

(подпись)

Начальник общего отдела
управления ЗАГС Краснодарского края



Е.А. Шаман