



**Правительство Хабаровского края
КОМИТЕТ ПО ДЕЛАМ ЗАПИСИ
АКТОВ ГРАЖДАНСКОГО
СОСТОЯНИЯ И АРХИВОВ**

(Комитет по делам ЗАГС и архивов
Правительства Хабаровского края)

ПРИКАЗ

23.12.2016 № 124-п
г. Хабаровск

Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в комитет по делам записи актов гражданского состояния и архивов Правительства Хабаровского края

На основании Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в комитет по делам записи актов гражданского состояния и архивов Правительства Хабаровского края.
2. Контроль за выполнением приказа оставляю за собой.

Председатель комитета

О.В. Завьялова

УТВЕРЖДЕНО

приказом комитета
по делам записи актов
гражданского состояния
и архивов Правительства
Хабаровского края
от 23.12.2016 № 124-п

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан,
поступивших в комитет по делам записи актов гражданского состояния
и архивов Правительства Хабаровского края

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в комитет по делам записи актов гражданского состояния и архивов Правительства Хабаровского края (далее – Положение), разработано в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в адрес комитета по делам записи актов гражданского состояния и архивов Правительства Хабаровского края (далее – комитет, край соответственно), а также совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов.

1.2. Настоящее Положение определяет процедуру подачи и рассмотрения обращений граждан, организации личного приема граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан, поступившим в адрес комитета.

1.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан Российской Федерации распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений:

- иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом;
- объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.4. Понятия и термины, применяемые в настоящем Положении, используются в тех же значениях, что и в Федеральном законе от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее – Закон).

1.5. В комитете рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в его компетенции.

1.6. Рассмотрение обращений граждан производится председателем комитета, в том числе с использованием системы электронного документооборота Правительства края (далее – СЭД ХК).

1.7. Организация работы по рассмотрению письменных и устных обращений граждан осуществляется в соответствии с компетенцией в отделе формирования архивных фондов и координации деятельности архивных учреждений комитета и отделе по вопросам государственной регистрации актов гражданского состояния комитета (далее – отделы).

Регистрация обращений граждан осуществляется сектором кадровой работы и документационного обеспечения комитета (далее – сектор).

1.8. Сектор готовит анализ поступивших обращений граждан, информационные и аналитические материалы.

1.9. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

1.10. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется:

- непосредственно в комитете;
- с использованием средств почтовой и телефонной связи, каналов передачи данных и обработки информации, электронно-вычислительной техники, публикации в средствах массовой информации;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в том числе сети "Интернет", публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

1.11. Сведения о местонахождении комитета, почтовый адрес комитета, контактные телефоны, требования к письменному обращению, в том числе направляемому по электронной почте, посредством использования Интернет-ресурса края "Открытый регион" (далее – портал "Открытый регион"), размещаются:

- на официальном сайте комитета www.komza.khabkrai.ru/ (далее – сайт комитета);
- на информационном стенде комитета.

1.12. Комитет располагается по адресу:

680002, г. Хабаровск, ул. Фрунзе, 72.

Адрес электронной почты: komza@adm.khv.ru.

1.13. Консультации о порядке рассмотрения обращений предоставляются при личном обращении гражданина, в том числе посредством телефонной связи, ежедневно с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 18.00 часов, кроме выходных и праздничных дней, в предпраздничный день – с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов.

1.14. Информация предоставляется по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение исполнителю;
- об оставлении обращения без рассмотрения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

1.15. Информация о местонахождении комитета, об установленных для

личного приема днях и часах, контактных телефонах, телефонах для справок размещается:

- на сайте комитета;
- на информационном стенде комитета.

1.16. Телефоны для справок (консультаций) о порядке рассмотрения обращений граждан: (4212) 31-54-19, 31-54-74, 45-00-24.

1.17. При ответах на телефонные звонки сотрудники комитета подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании комитета.

Если сотрудник сектора или отдела, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

Максимальное время консультации по телефону составляет 10 минут.

2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1. Все обращения граждан, поступившие в письменной форме, а также в форме электронного документа, в том числе направленные через сайт комитета, по системе межведомственного электронного документооборота, с использованием портала "Открытый регион" (далее – обращения), и материалы, связанные с их рассмотрением, поступают в сектор.

2.2. При приеме и первичной обработке обращений граждан производится проверка правильности адресования, наличия указанных в обращении вложений, к письму прикладывается конверт.

2.3. При отсутствии текста обращения, отдельных листов в обращении или в приложении к обращению, отсутствии приложения к обращению при наличии ссылки на приложение в тексте обращения, обнаружении во вложении оригиналов документов (паспорт, военный билет, свидетельства и т.п.), денежных купюр и других ценностей составляется акт в двух экземплярах, один приобщается к поступившему обращению, а второй отправляется заявителю.

2.4. Прием обращений непосредственно от граждан производится в секторе.

2.5. Обращение гражданами предоставляется лично, направляется в письменной форме почтовым отправлением, факсом или в форме электронного документа.

2.6. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование комитета либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение

сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись гражданина и дату.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы и материалы (в подлинниках или их копии).

2.7. Обращение, поступившее в форме электронного документа, в том числе посредством портала "Открытый регион", в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, адрес электронной почты (если ответ должен быть направлен в форме электронного документа), почтовый адрес (если ответ должен быть направлен в письменной форме).

Гражданин вправе приложить к обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

В случае направления обращения посредством портала "Открытый регион" гражданин вправе поставить отметку о согласии или несогласии на получение ответа только в личном кабинете на портале "Открытый регион".

К обращению могут прилагаться документы и материалы в электронной форме.

Обращения, поступившие в комитет в форме электронного документа, в том числе посредством портала "Открытый регион", подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

3. Регистрация поступивших обращений

3.1. Обращения, поступившие в адрес комитета, подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента их поступления.

3.2. На каждое обращение специалистом сектора создается учетная карточка в СЭД ХК, в которой:

- обращению автоматически присваивается регистрационный номер;
- путем применения технологии сканирования создается электронный образ обращения, который присоединяется к учетной карточке обращения;
- указываются фамилия в именительном падеже, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя и его адрес. Если обращение подписано двумя и более заявителями, то регистрируются первые два или три, в том числе заявитель, в адрес которого просят направить ответ. Общее число заявителей указывается в аннотации обращения. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также бесфамильные обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;
- определяются и отмечаются социальное положение и принадлежность заявителя обращения к категории граждан, имеющих право на обеспечение мерами социальной поддержки, кроме коллективных обращений;
- указываются номер и дата поступления предыдущего обращения (при повторном обращении);

- отмечается способ доставки обращения (заказное письмо, электронная почта, нарочным, "Открытый регион" и т.п.);
- определяются категория вопроса, вид документа, предмет ведения;
- определяется вид контроля (внутренний контроль, особый контроль, чрезвычайная ситуация). На особый контроль ставятся обращения, в которых содержится просьба проинформировать о результатах его рассмотрения;
- обращения аннотируются. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении;
- проставляется код вопроса в соответствии с Тематическим классификатором обращений и запросов граждан в Правительстве края, утвержденным распоряжением Губернатора края от 27 июня 2014 г. № 300-р. Если в обращении содержится ряд вопросов, то по каждому из них проставляется соответствующий код;
- если обращение перенаправлено в адрес комитета, то указывается автор сопроводительного письма (Законодательная Дума края, Уполномоченный по правам ребенка в крае, прокуратура края и т.д.), проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

3.3. Запросы граждан (физических лиц) по предоставлению информации о деятельности комитета, составленные в письменной или электронной форме, регистрируются в СЭД ХК и рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 09 февраля 2009 г. № 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления", Порядком предоставления информации о деятельности органов исполнительной власти края по запросам пользователей информации, утвержденным постановлением Правительства края от 30 июня 2015 г. № 167-пр "О порядке организации доступа к информации о деятельности органов исполнительной власти Хабаровского края".

4. Направление обращений на рассмотрение

4.1. Зарегистрированные в СЭД ХК обращения направляются председателю комитета для наложения резолюции.

Резолюция должна содержать: наименование структурного подразделения комитета, фамилию и инициалы должностного лица, которому дается поручение (далее также – ответственный исполнитель), лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

Срок направления обращений исполнителям не должен превышать двух рабочих дней с момента регистрации обращений в комитете.

Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в

течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и Губернатору, Председателю Правительства края с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение, за исключением случая, указанного в пункте 5.12 раздела 5 настоящего Положения.

4.2. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию комитета, в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, посредством СЭД ХК в форме электронного документа; в случае отсутствия указанной технической возможности – в письменной форме на бланке комитета, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Уведомление гражданину о переадресации обращения, в котором указан только адрес электронной почты, направляется ему на адрес электронной почты или в личный кабинет на портале "Открытый регион" в случае, если обращение было подано через портал "Открытый регион", и заявитель поставил отметку о согласии на получение уведомления только в личном кабинете на портале "Открытый регион".

В остальных случаях уведомление о переадресации обращения направляется заявителю в письменной форме.

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

4.4. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления, должностным лицам, подписываются председателем комитета. Одновременно за его же подписью заявителю высылается уведомление о том, куда направлено его обращение.

Сопроводительные письма и уведомления составляются на бланках комитета в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в комитете (приложения № 1 – 4 к настоящему Положению).

5. Рассмотрение обращений

5.1. Обращение, поступившее в комитет, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

Если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем рассмотрения считается следующий за ним рабочий день.

5.2. В исключительных случаях, а также в случае необходимости направления запроса в другой государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу председатель комитета вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней по служебной записке ответственного исполнителя.

5.3. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется заявителю до истечения срока, указанного в пункте 5.1 настоящего Положения.

5.4. Непосредственный контроль своевременности рассмотрения обращения, а также подготовку ответа заявителю (для контрольных поручений также в вышестоящий орган власти) осуществляет ответственный исполнитель. Соисполнители обязаны не позднее пяти рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

5.5. Ответственный исполнитель:

- обеспечивает объективное и всестороннее рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием заявителя, направившего обращение. Запрашивает, в том числе в электронной форме (при наличии технической возможности – с использованием СЭД ХК), необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления, в подведомственном комитету учреждении и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

- готовит проект ответа по существу поставленных в обращении вопросов;

- при необходимости направления обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией готовит проект уведомления заявителю о перенаправлении его обращения.

5.6. Должностное лицо, руководитель подведомственного комитету учреждения на основании направленного в его адрес в установленном порядке запроса по обращению в течение 15 дней представляют документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок представления.

5.7. В случае направления в подведомственное комитету учреждение обращения гражданина для рассмотрения учреждением в адрес комитета предоставляется информация о результатах рассмотрения обращения с приложением копии ответа заявителю.

5.8. В случае если обращение, по мнению ответственного исполнителя,

направлено ему не по компетенции, он обязан вернуть обращение в двухдневный срок со дня регистрации в комитете, указав при этом структурное подразделение комитета, которому, по его мнению, следует направить обращение.

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

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

5.11. Комитет или должностное лицо комитета при получении 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 заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.12. В случае если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение исполнителю, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.13. Прекращение переписки с заявителем возможно, если повторное обращение и ранее поступавшие обращения направлялись в комитет или одному и тому же должностному лицу комитета, при условии, что в повторном обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в повторном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Переписка прекращается председателем комитета на основании подготовленной ответственным исполнителем служебной записки. О принятом решении заявитель уведомляется до истечения срока рассмотрения обращения.

На обращения, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых доводов или обстоятельств, ответ по существу не дается, о чем уведомляется заявитель. Решение об оставлении обращения без ответа по существу принимается председателем комитета на основании служебной записки ответственного исполнителя.

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

5.14. 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, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать

ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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

5.16. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в комитет или должностному лицу комитета.

5.17. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы не даются.

5.18. В случае направления ответа конкретному лицу по результатам рассмотрения коллективного обращения ответ должен содержать указание о необходимости доведения данной информации до сведения остальных заявителей.

5.19. Контроль за соблюдением сроков и порядка рассмотрения обращений граждан, установленных настоящим Положением, осуществляет специалист сектора.

6. Требования к оформлению ответа на обращение

6.1. Ответы на обращения граждан подписывает председатель комитета.

6.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению.

6.3. В ответе в федеральные государственные органы должно быть четко указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

6.4. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

6.5. Ответы заявителям и в органы государственной власти в письменном виде оформляются на бланках комитета в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в комитете.

Ответы заявителям в форме электронных документов, в том числе размещаемые на портале "Открытый регион", оформляются на бланках комитета в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в комитете, после чего подписываются председателем комитета, регистрируются и

направляются заявителю в виде сканированной копии на адрес электронной почты, указанный заявителем при направлении обращения, или в личный кабинет на портале "Открытый регион" в случае, если обращение было подано через портал "Открытый регион", и заявитель поставил отметку о согласии на получение ответа только в личном кабинете на портале "Открытый регион".

В случае направления ответа заявителю по электронному адресу в СЭД ХК к обращению прикрепляется электронный образ подтверждения отправки.

6.6. Подлинники обращений граждан в федеральные органы государственной власти возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

6.7. Если по обращению дается ответ о продлении срока его рассмотрения, то в тексте указывается срок окончательного рассмотрения обращения.

6.8. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Положением, возвращаются ответственному исполнителю для доработки до истечения срока рассмотрения обращения.

6.9. После регистрации ответа, подписанного председателем комитета, специалист сектора направляет ответ автору обращения почтовым отправлением либо по электронной почте. Отправление ответов без регистрации не допускается.

6.10. После направления ответа заявителю ответственный исполнитель в течение двух дней направляет председателю комитета отчет об исполнении резолюции в СЭД ХК. Если по направленному отчету не поступает дополнительных поручений председателя комитета, рассмотрение обращения считается завершенным.

6.11. Итоговое оформление дел с обращениями граждан и документами по их рассмотрению для передачи в архив комитета осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в комитете.

7. Организация личного приема граждан

7.1. Прием граждан ведут председатель комитета, первый заместитель председателя комитета, заместитель председателя комитета, начальники отделов (далее – руководители).

7.2. Прием граждан в комитете осуществляется по графику, утвержденному председателем комитета. График приема граждан размещается на информационном стенде и сайте комитета.

При личном приеме гражданин предьявляет документ, удостоверяющий его личность.

7.3. Запись на прием, организация приема граждан и контроль за выполнением соответствующих поручений по карточкам личного приема граждан осуществляется специалистом сектора.

7.4. Запись на прием осуществляется ежедневно с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 18.00 часов (кроме выходных и праздничных дней); в рабочий день, непосредственно предшествующий нерабочему праздничному дню, – с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов. Предварительная запись на текущий месяц начинается с первого рабочего дня месяца.

7.5. В случае если решение вопроса, с которым обращается гражданин, не входит в компетенцию комитета, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

7.6. Информация о заявителях, требующих личного приема, вносится специалистом сектора в журнал учета записи граждан на личный прием. Во время записи устанавливается кратность обращения гражданина в комитет.

7.7. На каждого гражданина, принятого в комитете, оформляется карточка личного приема граждан (приложение № 5 к настоящему Положению). При повторных обращениях специалист сектора делает подборку всех имеющихся материалов по предыдущим обращениям и прикладывает их к карточке личного приема граждан.

7.8. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов может быть приглашен сотрудник соответствующего отдела комитета.

7.9. В случае невозможности проведения личного приема руководителями комитета (командировка, болезнь, отпуск и др.) прием переносится, о чем заявитель уведомляется за три дня до даты приема.

7.10. При ведении личного приема гражданина руководители комитета вправе:

- обеспечивать присутствие на приеме сотрудника соответствующего отдела;
- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях;
- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан;
- поручать рассмотрение обращения другим структурным подразделениям комитета и должностным лицам комитета, кроме тех, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- принимать решение о постановке на контроль обращения гражданина.

7.11. Максимальное время личного приема руководителями комитета составляет 30 минут.

7.12. Обращение гражданина, принятое на личном приеме, рассматривается в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

7.13. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина личный прием прекращается, о чем делается запись в карточке личного приема.

7.14. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, в том числе в случае прекращения с ним переписки и при отсутствии новых доводов, подлежащих проверке.

7.15. В случае если изложенные на личном приеме 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.

7.16. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

7.17. Ответственный исполнитель в течение двух дней после направления ответа заявителю направляет руководителю, осуществлявшему личный прием, отчет об исполнении резолюции в СЭД ХК. Если по направленному отчету не поступает дополнительных поручений, рассмотрение заявления считается завершенным, о чем делается отметка в карточке личного приема.

7.18. Контроль за сроками исполнения поручений по устному обращению, поступившему в ходе личного приема гражданина руководителями комитета, осуществляет специалист сектора.

8. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

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

8.2. Информация о ходе рассмотрения обращений граждан предоставляется сектором и (или) отделом, осуществляющим в соответствии с компетенцией рассмотрение конкретного обращения, при личном обращении, посредством почтовой, электронной связи, по телефону.

8.3. Информация предоставляется по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в соответствующий отдел комитета;
- об оставлении обращения без рассмотрения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения;
- о деятельности комитета по запросам.

8.4. При получении вопроса по телефону сотрудник сектора (отдела) подробно и в корректной форме информирует гражданина по интересующим его вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок. При невозможности в момент обращения

ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и определенное время, к назначенному сроку сотрудник готовит ответ.

8.5. Во время разговора сотрудник отдела (сектора) должен произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Время разговора не должно превышать 10 минут.

9. Обжалование решений, принятых по обращению

Граждане вправе обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1
к Положению о порядке
рассмотрения обращений
граждан, поступивших в комитет
по делам записи актов
гражданского состояния и архивов
Правительства Хабаровского края

Герб
края

Правительство Хабаровского края

**КОМИТЕТ ПО ДЕЛАМ ЗАПИСИ
АКТОВ ГРАЖДАНСКОГО
СОСТОЯНИЯ И АРХИВОВ**

Фрунзе ул., 72, г. Хабаровск, 680002
Тел/факс (4212) 31-54-19; E-mail: komza@adm.khv.ru
ОКПО 22161577 ОГРН 1152721001102
ИНН/КПП 2721214919/272101001

**Министерство образования и
науки Хабаровского края**

13.11.2016 № _____

На № _____ от _____

В соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" направляем на рассмотрение обращение, поступившее в адрес комитета по делам ЗАГС и архивов Правительства края.

О результатах рассмотрения обращения просьба сообщить заявителю.

Заявитель: Иванова В.П., ул. Пушкина, д. 10, кв. 25, г. Комсомольск-на-Амуре, 681000.

Приложение: на 2 л. в 1 экз.

Председатель комитета

О.В. Завьялова

Рекеда Марина Ивановна
31 54 74

Образец сопроводительного письма

Приложение № 2
к Положению о порядке
рассмотрения обращений
граждан, поступивших в комитет
по делам записи актов
гражданского состояния и архивов
Правительства Хабаровского края

Герб
края

Правительство Хабаровского края

**КОМИТЕТ ПО ДЕЛАМ ЗАПИСИ
АКТОВ ГРАЖДАНСКОГО
СОСТОЯНИЯ И АРХИВОВ**

Фрунзе ул., 72, г. Хабаровск, 680002
Тел/факс (4212) 31-54-19; E-mail: komza@adm.khv.ru
ОКПО 22161577 ОГРН 1152721001102
ИНН/КПП 2721214919/272101001

Петровой А.Н.

Ленина ул., д. 13, кв. 51,
г. Хабаровск, 680000

13.11.2016 № _____

На № _____ от _____

Уважаемая Анна Николаевна!

Сообщаем, что Ваше обращение, поступившее в адрес комитета по делам ЗАГС и архивов Правительства Хабаровского края, в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" направлено на рассмотрение по компетенции в управление образования администрации города Хабаровска (Владивостокская ул., д. 57, г. Хабаровск, 680021) для принятия решения и подготовки Вам ответа по существу вопроса.

Председатель комитета

О.В. Завьялова

Прыгода Елена Александровна
45 00 24

Образец уведомления заявителю о направлении его обращения на рассмотрение

Приложение № 3
к Положению о порядке
рассмотрения обращений
граждан, поступивших в комитет
по делам записи актов
гражданского состояния и архивов
Правительства Хабаровского края

Герб
края

Правительство Хабаровского края

**КОМИТЕТ ПО ДЕЛАМ ЗАПИСИ
АКТОВ ГРАЖДАНСКОГО
СОСТОЯНИЯ И АРХИВОВ**

Фрунзе ул., 72, г. Хабаровск, 680002
Тел/факс (4212) 31-54-19; E-mail: komza@adm.khv.ru
ОКПО 22161577 ОГРН 1152721001102
ИНН/КПП 2721214919/272101001

**Министерство образования и
науки Хабаровского края**

13.11.2016 № _____

На № _____ от _____

В соответствии с частями 3, 5 статьи 8 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" направляем на рассмотрение обращение, поступившее в адрес комитета по делам ЗАГС и архивов Правительства Хабаровского края.

О результатах рассмотрения обращения просим сообщить в комитет по делам ЗАГС и архивов Правительства Хабаровского края и автору обращения.

Заявитель: Иванова В.П., ул. Пушкина, д. 10, кв. 25, г. Комсомольск-на-Амуре.

Приложение: на 2 л. в 1 экз.

Председатель комитета

О.В. Завьялова

Рекеда Марина Ивановна
31 54 74

Образец сопроводительного письма с контролем

Приложение № 4
к Положению о порядке
рассмотрения обращений
граждан, поступивших в комитет
по делам записи актов
гражданского состояния и архивов
Правительства Хабаровского края

Герб
края

Правительство Хабаровского края

**КОМИТЕТ ПО ДЕЛАМ ЗАПИСИ
АКТОВ ГРАЖДАНСКОГО
СОСТОЯНИЯ И АРХИВОВ**

Фрунзе ул., 72, г. Хабаровск, 680002
Тел/факс (4212) 31-54-19; E-mail: komza@adm.khv.ru
ОКПО 22161577 ОГРН 1152721001102
ИНН/КПП 2721214919/272101001

Петровой А.Н.

Ленина ул., д. 13, кв. 51,
г. Хабаровск, 680000

13.11.2016 № _____

На № _____ от _____

Уважаемая Анна Николаевна!

Сообщаем, что Ваше обращение, поступившее в адрес комитета по делам ЗАГС и архивов Правительства Хабаровского края, в соответствии с частями 3, 5 статьи 8 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" направлено на рассмотрение по компетенции в управление образования администрации города Хабаровска (Владивостокская ул., д. 57, г. Хабаровск, 680021) с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения Вас и комитет по делам ЗАГС и архивов Правительства Хабаровского края.

Председатель комитета

О.В. Завьялова

Прыгода Елена Александровна
45 00 24

Образец уведомления заявителю о направлении его обращения
на рассмотрение с контролем

Приложение № 5
к Положению о порядке
рассмотрения обращений
граждан, поступивших в комитет
по делам записи актов
гражданского состояния и архивов
Правительства Хабаровского края

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

Вид контроля:				
Ответственный исполнитель:			Срок исполнения:	
Регистрационный номер:			Дата регистрации:	
Фамилия, имя, отчество заявителя	Адрес заявителя	Льготность категории	Социальное положение	Место работы, должность
Автор сопроводительного письма:				
Номер и дата сопроводительного письма:				
Номер и дата предыдущего обращения:				
Частота обращения:				
Содержание заявления:				
Кто поставил на контроль:				
Ход рассмотрения				
Дата передачи	Кому передано	Резолюция	Автор резолюции	Дата исполнения
Снято с контроля:			Кем дан ответ:	
Адресат ответа:				
Анализ ответа:				
С контроля снял:		Дело №	Папка №	
Дополнительные данные:				
Комментарий при снятии с контроля:				

Образец