



Правительство Хабаровского края
**КОМИТЕТ ПО ДЕЛАМ ЗАПИСИ
АКТОВ ГРАЖДАНСКОГО
СОСТОЯНИЯ И АРХИВОВ**
(Комитет по делам ЗАГС и архивов
Правительства Хабаровского края)

ПРИКАЗ

22.05.2026 № 28-п

г. Хабаровск

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

На основании Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Закона Хабаровского края от 20 ноября 2019 г. № 24 "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Хабаровском крае"

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в комитет по делам записи актов гражданского состояния и архивов Правительства Хабаровского края.

2. Признать утратившими силу приказы комитета:

- от 11 февраля 2020 г. № 16-п "Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в комитет по делам записи актов гражданского состояния и архивов Правительства Хабаровского края";

- от 23 апреля 2020 г. № 62-п "О внесении изменений в Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в комитет по делам записи актов гражданского состояния и архивов Правительства Хабаровского края, утвержденный приказом комитета по делам записи актов гражданского состояния и архивов Правительства Хабаровского края от 11.02.2020 № 16-п";

- от 21 июня 2021 г. № 45-п "О внесении изменений в Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в комитет по делам записи актов гражданского состояния и архивов Правительства Хабаровского края, утвержденный приказом комитета по делам записи актов гражданского состояния и архивов Правительства Хабаровского края от 11.02.2020 № 16-п";

- от 25 ноября 2021 г. № 98-п "О внесении изменений в Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в комитет по делам записи актов гражданского состояния и архивов Правительства Хабаровского края, утвержденный приказом комитета по делам записи актов гражданского состояния и архивов Правительства Хабаровского края от 11.02.2020 № 16-п";

- от 3 июня 2022 г. № 45-п "О внесении изменений в Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в комитет по делам записи актов гражданского состояния и архивов Правительства Хабаровского края,

БО 007410

утвержденный приказом комитета по делам записи актов гражданского состояния и архивов Правительства Хабаровского края от 11.02.2020 № 16-п";

- от 23 августа 2022 г. № 74-п "О внесении изменений в приказ комитета по делам записи актов гражданского состояния и архивов Правительства Хабаровского края от 11.02.2020 № 16-п "Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в комитет по делам записи актов гражданского состояния и архивов Правительства Хабаровского края";

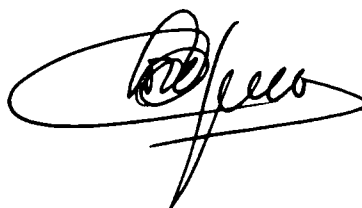
- от 9 ноября 2023 г. № 65-п "О внесении изменений в Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в комитет по делам записи актов гражданского состояния и архивов Правительства Хабаровского края, утвержденный приказом комитета по делам записи актов гражданского состояния и архивов Правительства Хабаровского края от 11.02.2020 № 16-п";

- от 7 мая 2024 г. № 22-п "О внесении изменений в Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в комитет по делам записи актов гражданского состояния и архивов Правительства Хабаровского края, утвержденный приказом комитета по делам записи актов гражданского состояния и архивов Правительства Хабаровского края от 11.02.2020 № 16-п";

- от 12 января 2026 г. № 1-п "О внесении изменений в Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в комитет по делам записи актов гражданского состояния и архивов Правительства Хабаровского края, утвержденный приказом комитета по делам записи актов гражданского состояния и архивов Правительства Хабаровского края от 11.02.2020 № 16-п".

3. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Председатель комитета



А.Л. Дорохов

УТВЕРЖДЕН
приказом комитета по делам
записи актов гражданского
состояния и архивов Правительства
Хабаровского края
от 22.05.2026 г. № 28-п

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

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в комитет по делам записи актов гражданского состояния и архивов Правительства Хабаровского края (далее – комитет, край соответственно), разработан в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан и организаций, поступивших в адрес председателя комитета, комитета (далее – обращения), организации личных приемов граждан, представителей организаций (далее – граждане), а также совершенствования форм и методов работы с обращениями, повышения качества защиты конституционных прав и законных интересов граждан.

1.2. Настоящий Порядок определяет процедуру подачи и рассмотрения обращений, организации личного приема граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям.

1.3. Настоящий Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений:

- граждан Российской Федерации;
- 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 Порядке, используются в тех же значениях, что и в Федеральном законе от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее также – Закон).

1.5. В комитете рассматриваются обращения по вопросам, входящим в его компетенцию.

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

1.7. Организация работы по рассмотрению обращений, направленных в письменной форме или в форме электронного документа, с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал

государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее – Единый портал), информационного интернет-портала Правительства края "Открытый регион" (далее – портал "Открытый регион"), официального сайта комитета <https://komza.khabkrai.ru> (далее – сайт комитета) осуществляется отделом правовой, кадровой работы и документационного обеспечения (далее – отдел ПКРиДО) комитета.

1.8. При рассмотрении обращений не допускается разглашение персональных данных, сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия.

1.9. Сведения о местонахождении комитета, почтовый адрес, график личного приема граждан председателем комитета, заместителем председателя комитета, контактные телефоны, информация о праве отдельных категорий граждан на личный прием в первоочередном порядке, требования к обращениям, обзоры обращений, поступивших в комитет, размещаются на сайте комитета и на информационном стенде комитета.

1.10. Комитет располагается по адресу: Хабаровский край, 680000, г. Хабаровск, ул. Фрунзе, д. 72.

Адрес для приема обращений на сайте комитета: <https://komza.khabkrai.ru/Obrascheniya/appeals/>.

Адрес портала "Открытый регион" для приема обращений: www.golos27.ru.

Номер факса комитета для приема обращений: (4212) 31-54-19.

1.11. При личном обращении граждан в комитет консультации оказываются сотрудниками комитета ежедневно с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 18.00 часов (кроме выходных и нерабочих 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.

1.12. Телефоны для консультаций (справок):

8 (4212) 31-54-74 – по вопросам полномочий комитета в области государственной регистрации актов гражданского состояния;

8 (4212) 32-53-55 – по вопросам полномочий комитета в сфере архивного дела;

8 (4212) 31-54-19 – для записи на личный прием.

1.13. Телефонные звонки по вопросам рассмотрения обращений и записи на личный прием принимаются ежедневно с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 18.00 часов (кроме выходных и нерабочих 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.

1.14. При ответах на телефонные звонки сотрудники комитета подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам, в том числе о факте поступления и дате регистрации обращения и о том, какому должностному лицу поручено рассмотрение данного обращения, о направлении ответа на обращение.

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

2. Прием и первичная обработка обращений в письменной форме

2.1. Все обращения и материалы, связанные с их рассмотрением, поступают в отдел ПКРиДО.

2.2. При приеме и первичной обработке обращений производится проверка правильности адресности, наличия указанных в обращении вложений, к обращению 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 в течение трех дней со дня поступления обращения составляется акт в трех экземплярах, один из которых остается в отделе ПКРиДО, второй приобщается к поступившему обращению, а третий отправляется гражданину в течение двух дней со дня составления акта.

При отсутствии приложения к обращению при наличии ссылки на приложение в тексте обращения, поступившего в форме электронного документа, составляется акт в двух экземплярах, один из которых остается в отделе ПКРиДО, второй отправляется гражданину на адрес электронной почты, указанной в обращении, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или на портале "Открытый регион", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан при использовании Единого портала или портала "Открытый регион", в течение двух дней со дня составления акта и приобщается к поступившему обращению.

2.4. Обращения направляются в письменной форме почтовым отправлением или в форме электронного документа, представляются лично в отдел ПКРиДО.

2.4.1. Обращения, содержащие в адресате пометку "Лично", рассматриваются на общих основаниях в соответствии с Законом.

2.5. Обращение в письменной форме в обязательном порядке должно содержать наименование комитета либо фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) соответствующего должностного лица комитета, либо должность соответствующего должностного лица комитета, 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 и дату.

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

2.6. Обращение, поступившее в форме электронного документа в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, адрес электронной почты либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета гражданина на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. К обращению могут прилагаться документы и материалы в электронной 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".

Обращения, поступившие в форме электронного документа, подлежат рассмотрению в порядке, установленном Законом.

3. Регистрация поступивших обращений

3.1. Обращения подлежат обязательной регистрации в отделе ПКРиДО в течение трех дней со дня их поступления. Если последний день регистрации приходится на выходной или праздничный день, последним днем регистрации считается следующий за ним рабочий день.

3.2. Сотрудник отдела ПКРиДО производит регистрацию обращений в СЭД. На каждое обращение создается учетная карточка, в которой:

- указываются в именительном падеже фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина и его адрес. Если обращение подписано двумя и более гражданами, то регистрируются первые два или три, в том числе гражданин, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также бесфамильные обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- отмечается способ доставки обращения;

- определяются категория вопроса, вид документа, предмет ведения;

- определяется вид контроля (внутренний контроль, особый контроль, чрезвычайная ситуация), указывается должностное лицо, на контроль которому ставится обращение. На особый контроль ставятся обращения, в которых содержится просьба проинформировать о результатах их рассмотрения;

- определяются и отмечаются социальное положение и принадлежность гражданина к категории граждан, имеющих право на обеспечение мерами социальной поддержки (льготность категории), кроме коллективных обращений, обращений объединений граждан, организаций и общественных объединений;

- указываются номер и дата поступления предыдущего обращения, поступившего в пределах календарного года, предшествующего году поступления нового обращения (при повторном обращении). Повторным считается второе обращение одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, адресованное в комитет. Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина, но по разным вопросам, а также обращения одного и того же гражданина по одному вопросу, адресованные заявителем одновременно разным органам государственной власти, исполнительным органам, органам местного самоуправления или должностным лицам указанных органов;

- проставляется код вопроса в соответствии с Тематическим классификатором обращений и запросов граждан в Правительстве края, утвержденным распоряжением Губернатора края. Если в обращении содержится несколько вопросов, то по каждому из них проставляется соответствующий код.

3.3. Обращения аннотируются. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении. Определяется исполнитель в соответствии с компетенцией вопросов, содержащихся в обращениях.

3.4. При регистрации:

- обращению автоматически присваивается регистрационный номер в пределах календарного года;

- создается электронный образ обращения путем применения технологии сканирования, который присоединяется к учетной карточке обращения;

- если обращение перенаправлено в адрес комитета, то указывается автор сопроводительного письма (Законодательная Дума Хабаровского края, прокуратура Хабаровского края и т.д.), проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

3.5. На поступившие в комитет обращения проставляется регистрационный штамп комитета в правом нижнем углу первой страницы обращения. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть поставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.6. Запросы граждан, организаций и общественных объединений о предоставлении информации о деятельности председателя комитета, комитета в письменной, электронной, устной формах регистрируются и рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления", Порядком предоставления информации о деятельности исполнительных органов Хабаровского края по запросам пользователей информации, утвержденным постановлением Правительства Хабаровского края от 19.12.2022 № 671-пр "О порядке организации доступа к информации о деятельности исполнительных органов Хабаровского края".

4. Направление обращений на рассмотрение

4.1. Зарегистрированные обращения сотрудником отдела ПКРиДО направляются в день их регистрации председателю комитета для наложения резолюции.

Резолюция должна содержать: наименование должности, 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.

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

4.3. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которого обжалуются.

4.3.1. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 4.3 настоящего раздела, 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.

4.4. 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 в сфере внутренних дел, Губернатору края, являющемуся по должности Председателем Правительства края, с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение, за исключением случая, указанного в пункте 5.12 раздела 5 настоящего Порядка.

4.5. Обращения, в том числе с просьбой о личном приеме председателя комитета, 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 которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением в этот же срок гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в пункте 5.12 раздела 5 настоящего Порядка.

4.6. Уведомление гражданину о переадресации обращения направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты либо на адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, 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", и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

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

4.7.1. Обращения, содержащие информацию о нарушении законодательства Российской Федерации о противодействии коррупции, в день их регистрации направляются в управление Губернатора и Правительства края по противодействию коррупции и в течение семи дней со дня их регистрации - в правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

4.8. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение в органы государственной власти, исполнительные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам, подписываются, в том числе усиленной квалифицированной электронной подписью, председателем комитета. Одновременно за его же подписью заявителю высылается уведомление о том, куда направлено его обращение.

5. Рассмотрение обращений

5.1. Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня 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 направления запроса в другой государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу председатель комитета вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив гражданина, направившего обращение, о продлении срока рассмотрения обращения.

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

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

5.5. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:

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

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

- готовит проект письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу указанных органов в соответствии с их компетенцией.

5.6. Исполнительный орган края, должностное лицо указанного органа на основании направленного в установленном порядке запроса комитета обязаны в течение 15 дней представить документы и материалы, необходимые комитету 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 для рассмотрения учреждением в адрес комитета предоставляется информация о результатах рассмотрения обращения с приложением копии ответа.

5.8. В случае если обращение, по мнению ответственного исполнителя, направлено ему не по компетенции, он обязан вернуть в отдел ПКРиДО обращение в течение одного дня со дня поступления обращения на исполнение, указав при этом структурное подразделение комитета, которому, по его мнению, следует направить обращение.

5.9. В случае если в обращении в письменной форме не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый 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.

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 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, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.13. В случае, если текст обращения в письменной форме 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.

5.14. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, председатель комитета вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направленные обращения направлялись в комитет или одному и тому же должностному лицу.

Переписка прекращается один раз председателем комитета на основании подготовленной ответственным исполнителем служебной записки. О данном решении до истечения срока рассмотрения обращения уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

Переписка возобновляется в случае, если обращение содержит новые доводы или обстоятельства.

5.15. 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 нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.16. 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 комитет или должностному лицу комитета.

5.17. На отправления, не являющиеся заявлениями, предложениями, жалобами в соответствии с Законом (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 граждан.

5.19. В случае поступления обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на сайте комитета, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес сайта комитета, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

5.20. Комитет, должностные лица комитета осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

5.21. Контроль за соблюдением сроков и порядка рассмотрения обращений, установленных настоящим Порядком, осуществляет отдел ПКРиДО.

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 ответы 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 гражданину дан письменный ответ о результатах рассмотрения его обращения.

Письменный ответ на коллективное обращение граждан направляется лицу, указанному в данном обращении в качестве получателя ответа или представителя коллектива граждан, подписавших указанное обращение, с предложением о доведении содержащейся в нем информации до сведения остальных граждан, подписавших коллективное обращение.

Если в коллективном обращении получатель ответа не определен, ответ направляется первому гражданину в списке подписавших коллективное обращение, указавшему свой почтовый адрес.

В случае, если в коллективном обращении, направленном в форме электронного документа, получатель ответа не определен, ответ направляется на адрес электронной почты отправителя.

В случае, если просьба о направлении ответа выражена несколькими гражданами либо всеми лицами, подписавшими коллективное обращение, копия ответа направляется каждому из них по указанным ими почтовым адресам или адресам электронной почты.

6.4. Приложенные гражданином к обращению либо переданные при его рассмотрении документы, материалы или их копии по его письменному заявлению подлежат возврату.

6.5. Ответы гражданам и в органы государственной власти в письменной форме печатаются на бланках комитета в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в комитете.

Ответы гражданам в форме электронных документов, в том числе размещаемые на портале "Открытый регион", Едином портале, подписываются усиленной квалифицированной электронной подписью председателя комитета, регистрируются и направляются гражданину на адрес электронной почты, указанный гражданином при направлении обращения, или на адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале при его использовании, в личный кабинет на портале "Открытый регион" в случае, если обращение было подано через портал "Открытый регион" и гражданин поставил отметку о согласии на получение ответа только в личном кабинете на портале "Открытый регион".

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

6.6. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) исполнителя и номер его служебного телефона.

6.7. Если по обращению принято решение о продлении срока рассмотрения обращения, то гражданину направляется уведомление о продлении, в тексте которого указывается окончательный срок предоставления ответа гражданину по существу вопросов.

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

6.9. После завершения рассмотрения обращения подготовленный ответ гражданину, а также все материалы, касающиеся рассмотрения обращения, направляются через СЭД.

6.10. После регистрации ответа, подписанного председателем комитета, сотрудник отдела ПКРиДО не позднее следующего рабочего дня направляет ответ гражданину в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале, на портале "Открытый регион", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан при использовании Единого портала или портала "Открытый регион", и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме. Отправление ответов без регистрации отделом ПКРиДО не допускается. На поступившее 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 на сайте комитета с соблюдением требований части 2 статьи 6 Закона.

6.11. После направления ответа гражданину ответственный исполнитель в течение двух дней направляет отчет об исполнении резолюции в СЭД.

Если по направленному отчету не поступает дополнительных поручений председателя комитета, рассмотрение обращения считается завершенным.

6.12. 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.

6.13. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений, сроками исполнения, в том числе поручений по итогам личных приемов председателем комитета, а также централизованную подготовку ответа гражданину осуществляет ответственный исполнитель.

6.14. Оригиналы обращений хранятся в архиве комитета, в электронном архиве СЭД, а поданные через портал "Открытый регион", Единый портал хранятся в том числе и на портале "Открытый регион", Едином портале в соответствии с установленными сроками хранения.

7. Организация личного приема граждан

7.1. Прием граждан ведет председатель комитета, заместитель председателя комитета (далее также – руководитель комитета).

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 предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

7.3. Запись на прием, организация приема граждан и контроль за выполнением соответствующих поручений по карточкам личного приема граждан осуществляются сотрудником отдела ПКРиДО.

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

На каждого гражданина, принятого в комитете, оформляется карточка личного приема граждан. При повторных обращениях сотрудник отдела ПКРиДО делает подборку всех имеющихся материалов по предыдущим обращениям и прикладывает их к карточке личного приема граждан.

На каждый проведенный руководителем прием оформляется карточка личного приема в СЭД.

7.4. Предварительная запись на текущий месяц начинается с первого рабочего дня месяца.

7.5. Сотрудник отдела ПКРиДО принимает обращения в письменной форме, на которые проставляет штамп комитета с указанием даты приема обращения, количества принятых листов.

На втором экземпляре письменного обращения, принятого в ходе личного приема гражданина, по его просьбе делается отметка с указанием даты приема обращения, занимаемой должности, фамилии и инициалов лица, принявшего данное обращение.

7.6. Гражданину, находящемуся в состоянии алкогольного опьянения, в приеме отказывается, а в случае грубого агрессивного поведения гражданина прием сотрудником комитета прекращается.

В случае если гражданин совершает в помещениях комитета действия, представляющие непосредственную угрозу для его жизни, жизни и здоровья окружающих, сотрудник комитета имеет право вызвать сотрудников полиции и (или) работников скорой медицинской помощи.

7.7. В случае невозможности проведения личного приема руководителем комитета (командировка, болезнь, отпуск и др.) прием переносится, о чем заявитель уведомляется не позднее чем за один день до даты приема.

7.8. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах руководителем комитета ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения.

7.9. На каждый проведенный прием руководителя комитета оформляется карточка личного приема в СЭД, в которой указываются:

- в именной папке фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина и его адрес;
- вид контроля (поручение Губернатора края, внутренний контроль);
- фамилия руководителя комитета, ведущего личный прием;
- номер и дата предыдущего приема (при повторном приеме);

- краткое содержание всех вопросов, изложенных в обращении с просьбой о личном приеме или озвученных во время личного приема.

7.10. Руководитель комитета при ведении личного приема граждан вправе:

- привлекать при необходимости с согласия гражданина сотрудников структурных подразделений комитета, представителей Общественного совета при комитете по делам записи актов гражданского состояния и архивов, к участию в проведении приема;

- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях;

- проверять исполнение ранее принятых решений по обращениям граждан;

- поручать рассмотрение обращения другим структурным подразделениям комитета и должностным лицам комитета, за исключением тех, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- принимать решение о постановке на контроль обращения гражданина.

7.11. 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.

7.12. Обращение в письменной форме, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

7.13. 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.

7.14. Не допускается использование и распространение информации о частной жизни граждан, ставшей известной во время проведения личного приема, без их согласия.

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

В случае неявки гражданина на личный прием в назначенное время период ожидания гражданина руководителями комитета составляет 15 минут.

7.16. После завершения личного приема руководитель комитета дает исполнителям поручения, которые оформляются в СЭД в установленном порядке.

7.17. Ответственный исполнитель поручений готовит проект письменного ответа заявителю и представляет его на подпись руководителю комитета, давшему поручения.

7.18. Руководитель комитета подписывает ответ заявителю и в трехдневный срок со дня подписания ответа принимает решение о:

- списании обращения в дело;

- даче нового поручения;

- постановке обращения на дополнительный контроль.

7.19. Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений в трехдневный срок, рассмотрение обращения считается завершенным.

После направления письменного ответа гражданину ответственный исполнитель в течение двух дней направляет отчет об исполнении резолюции в СЭД.

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

8. 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.
