



УПРАВЛЕНИЕ ЗАПИСИ АКТОВ ГРАЖДАНСКОГО СОСТОЯНИЯ  
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ  
(УПРАВЛЕНИЕ ЗАГС КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ)

ПРИКАЗ

«28» 04 2023 г.

№ 93

г. Краснодар

**О внесении изменений в приказ управления ЗАГС  
Краснодарского края от 06 октября 2022 г. № 218  
«Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений  
граждан в управлении записи актов гражданского состояния  
Краснодарского края»**

В соответствии с федеральными законами от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 г. № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 3 февраля 2022 г. № 39 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан», в целях установления единого порядка работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан, **п р и к а з ы в а ю :**

1. Внести изменения в приказ управления ЗАГС Краснодарского края от 06 октября 2022 г. № 218 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в управлении записи актов гражданского состояния Краснодарского края», изложив приложение к нему в новой редакции, прилагается.

2. Отделу кадров управления ЗАГС Краснодарского края (Абонеевой Л.В.) обеспечить:

1) направление настоящего приказа для размещения (опубликования) на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <http://admkrain.krasnodar.ru>;

2) направление настоящего приказа для размещения (опубликования) на «Официальный интернет-портал правовой информации» ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru));

3) размещение настоящего приказа на официальном сайте управления ЗАГС Краснодарского края.

3. Настоящий приказ вступает в действие на следующий день после его официального опубликования.

Руководитель управления

Л.А. Чумак

## Приложение

к приказу управления ЗАГС  
Краснодарского края  
от 28.04 2025 г. № 93

« Приложение  
УТВЕРЖДЕНА  
приказом управления ЗАГС  
Краснодарского края  
от 06 октября 2022 г. № 218  
(в редакции приказа  
управления ЗАГС  
Краснодарского края  
от 28.04 2025 г. № 93

**ИНСТРУКЦИЯ**

**о порядке рассмотрения обращений граждан в управлении записи актов  
гражданского состояния Краснодарского края**

**1. Общие положения**

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Инструкция) устанавливает единые требования к организации работы с устными и письменными обращениями 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 (далее – граждане) в письменной форме или в форме электронного документа, с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено Федеральным законом), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления, поступившим в адрес управления ЗАГС Краснодарского края.

1.2. Понятия и термины, используемые в Инструкции, применяются в значениях, определенных:

Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ);

Постановлением Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2023 г. № 2334 «Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения».

1.3. Понятие управление ЗАГС Краснодарского края включает непосредственно аппарат управления ЗАГС Краснодарского края и отделы ЗАГС управления ЗАГС Краснодарского края; понятие управления ЗАГС – непосредственно аппарат управления ЗАГС Краснодарского края; понятие отдел ЗАГС – структурное подразделение управления ЗАГС Краснодарского края в муниципальном образовании.

## 2. Порядок работы с письменными обращениями граждан

### 2.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1.1. Письменное обращение может быть направлено почтовым отправлением по адресу управления ЗАГС: 350010, г. Краснодар, ул. Офицерская, 47;

по адресам отделов ЗАГС (приложение 7);

в форме электронного документа с использованием Единого портала;

в форме электронного документа путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на портале исполнительных органов государственной власти Краснодарского края (<http://krasnodar.ru>) и на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <http://kuban.uzags.ru/>, который является официальным сайтом управления ЗАГС Краснодарского края, иной информационной системы, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено Федеральным законом № 59-ФЗ);

передано лично в общий отдел с режимно-секретным подразделением управления ЗАГС (далее – общий отдел), отдел ЗАГС непосредственно гражданином, его представителем;

принято в ходе личного приема руководителя управления ЗАГС Краснодарского края, первого заместителя руководителя управления ЗАГС Краснодарского края и заместителя руководителя управления ЗАГС Краснодарского края, начальника правового отдела управления ЗАГС Краснодарского края, начальника отдела ЗАГС.

2.1.2. Письменные обращения на имя руководителя управления ЗАГС, первого заместителя руководителя управления ЗАГС и заместителя руководителя управления ЗАГС, начальника отдела ЗАГС, а также обращения граждан, поступающие в управления ЗАГС Краснодарского края из территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, контрольно-надзорных органов и иных органов, осуществляющих публично значимые функции, доставленные в общий отдел, отдел ЗАГС по почте и фельдъегерской связью, подлежат предварительному рассмотрению в день поступления.

2.1.3. Работник общего отдела, отдела ЗАГС, 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.

2.1.4. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений и при необходимости составляются следующие акты:

об отсутствии письменных вложений в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью, если в конверте отсутствует письменное вложение (приложение 1);

о недостатке документов по описи корреспондента в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью при обнаружении в конверте недостачи указанных в описи документов (приложение 2);

о наличии приложений к обращению, не являющихся подтверждением изложенных в нем доводов, в случае, если приложенные документы и материалы в соответствии с частью 2 статьи 7 Федерального закона № 59-ФЗ не являются подтверждением доводов, изложенных в обращении (приложение 3);

о вложении оригиналов документов в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью в случае, если к письму прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, награды, иное имущество, а также оригиналы документов, созданных в единичном экземпляре и имеющих юридическое значение для гражданина (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое) (приложение 4).

Также в акте указывается решение о возврате полученных документов и вещей заказным почтовым отправлением либо об их передаче в соответствующий орган местного самоуправления муниципального образования Краснодарского края для вручения заявителю по месту его проживания или о хранении вещей до востребования.

Указанные акты составляются в двух подлинных экземплярах на бумажном носителе, один из которых прилагается к обращению, а второй остается в общем отделе. При этом заявитель в установленном порядке



уведомляется об отсутствии либо недостатке документов или возврате оригиналов документов. Комиссия для подписания соответствующего акта формируется из работников управления ЗАГС в составе трех человек.

2.1.5. 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 установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, предусмотренном Федеральным архивным агентством.

2.1.6. Письма на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные руководителем (одним из его заместителей), а также письма депутатов всех уровней, сенаторов Российской Федерации без приложенных к ним обращений граждан регистрируются как служебная переписка.

2.1.7. Конверты с пометкой «лично» вскрываются в общем порядке работником общего отдела, обрабатывающим корреспонденцию.

2.1.8. Письменные обращения на имя руководителя управления ЗАГС Краснодарского края, первого заместителя и заместителя, доставленные в управления ЗАГС Краснодарского края лично автором или лицом, представляющим в установленном порядке его интересы, принимаются работником общего отдела управления ЗАГС Краснодарского края. На копии обращения проставляется отметка, содержащий информацию о поступлении обращения в управления ЗАГС с указанием даты поступления, количества листов обращения и контактного номера телефона работника общего отдела.

Письменные обращения на имя руководителя отдела ЗАГС принимаются уполномоченным сотрудником отдела ЗАГС, на копии обращения проставляется соответствующая отметка.

2.1.9. Для приема обращений в форме электронного документа в управлении ЗАГС Краснодарского края применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением. Данные обращения автоматически экспортируются в систему межведомственного электронного документооборота (далее – ЕМСЭД).

2.1.10. Обращения граждан, поступившие из территориальных отделов федеральных органов государственной власти, работниками общего отдела экспортируются в ЕМСЭД.

## 2.2. Регистрация письменных обращений граждан

2.2.1. Письменные обращения граждан, а также обращения граждан, поступающие из территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, иных органов, осуществляющих публично значимые

функции, поступающие в управление ЗАГС, регистрируются в общем отделе; поступающие в отделы ЗАГС – ответственными сотрудниками в отделах ЗАГС.

2.2.2. Все поступающие в управление ЗАГС Краснодарского края письменные обращения граждан, регистрируются в общем отделе в ЕМСЭД в течение 3 дней с момента поступления.

Обращения, пересланные из иных органов исполнительной власти Краснодарского края, органов местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края, посредством ЕМСЭД, перерегистрируются вновь как обращения.

2.2.3. Момент поступления обращений в электронной форме фиксируется в ЕМСЭД автоматически.

2.2.4. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года. Информация о персональных данных авторов обращений хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства Российской Федерации о персональных данных.

2.2.5. На первой странице обращения (а не на сопроводительных документах к нему) на свободном от текста месте наносятся соответствующие реквизиты документа (дата и номер регистрации, наименование органа, зарегистрировавшего обращение).

2.2.6. В электронную учетную карточку ЕМСЭД (далее – электронная учетная карточка) вносятся:

- дата регистрации;
- регистрационный номер;
- фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес. Если в обращении в форме электронного документа почтовый адрес отсутствует, указан только электронный адрес заявителя и из содержания обращения невозможно определить место проживания заявителя, в адресную строку вносится запись: «Без точного адреса»;
- источник поступления;
- телефон (при наличии);
- e-mail (при наличии);
- адресат;
- отправитель, направивший обращение;
- исходящий номер сопроводительного письма (при наличии такого письма);
- содержание обращения, которое должно быть ясным и понятным, отражать его суть;
- код тематики обращения согласно Типовому общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан, организаций и общественных объединений;
- количество листов с приложениями (если имеются);
- фамилия и проект резолюции должностного лица, которому обращение направляется на рассмотрение;
- скан-образы обращений граждан, поступивших на бумажных носителях, которые прикрепляются в поле «вложение».

2.2.7. При регистрации коллективных обращений в электронную учетную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие». В электронной учетной карточке в поле «Тип автора» ставится отметка «коллективное». В случае отсутствия адреса заявителя, указанного первым, указывается фамилия и адрес заявителя, обозначенные на конверте. Коллективные обращения без указания фамилий регистрируются по названию организации, предприятия, коллектива, из которых они поступили («коллектив ОАО «Визит», «жители улицы Длинной», «жильцы дома №...»).

2.2.8. Если автор письма обращается в интересах другого лица (других лиц), то в электронной учетной карточке в графе «Ф.И.О.» указывается фамилия и инициалы автора обращения, после чего в скобках прописывается фамилия и инициалы лиц, в интересах которых обратился автор (например, Иванов А.А. (в интересах Ивановой В.В., Ивановой С.С.)).

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

2.2.10. Оригиналы обращений с регистрационным штампом управления ЗАГС (отдела ЗАГС) заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством).

### 2.3. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан

2.3.1. Обращения, поступившие в управление ЗАГС Краснодарского края по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется со дня регистрации обращения в управлении ЗАГС Краснодарского края.

2.3.2. Срок рассмотрения письменного обращения исчисляется в календарных днях. Если последний день срока исполнения служебного документа приходится на нерабочий день, то документ подлежит исполнению в ближайший следующий за ним рабочий день.

В случае если окончание срока рассмотрения обращений приходится на выходной или нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

2.3.3. Уполномоченное должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении обращения, вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.3.4. По дубликатному обращению, приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения в случае, если ответ на него не дан.

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

2.3.6. Сообщения, поступившие в управление ЗАГС Краснодарского края по компетенции, рассматриваются в течение 10 дней. Указанный срок

исчисляется со дня регистрации сообщения в управлении ЗАГС Краснодарского края.

#### 2.4. Направление письменных обращений граждан на рассмотрение

2.4.1. Работники управления ЗАГС Краснодарского края, осуществляя работу с письменными обращениями, в день регистрации обращения вносят предложения:

- о предоставлении обращения для резолюции руководителя управления ЗАГС, начальника отдела ЗАГС для принятия решения о ходе рассмотрения. При рассмотрении обращения руководитель управления ЗАГС, начальник отдела ЗАГС определяет исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения;

- о направлении обращения по компетенции в орган исполнительной власти Краснодарского края, орган местного самоуправления муниципального образования Краснодарского края, территориальный орган федерального органа исполнительной власти, в иные организации, осуществляющие публично значимые функции, с сопроводительным письмом за подписью руководителя управления ЗАГС Краснодарского края, начальника отдела ЗАГС.

Сообщения - информация о необходимости решения актуальных для физических или юридических лиц проблем, поступившая в форме электронного документа, направляется для рассмотрения непосредственно дежурному сотруднику правового отдела управления ЗАГС Краснодарского края, для подготовки ответа.

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

2.4.3. 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 в тот же срок граждан, направивших обращения, о переадресации обращений, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.4. В случае перенаправления на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, коллективного письменного обращения, подписанного несколькими заявителями с указанием адреса каждого из них и просьбой направить ответ каждому из подписавшихся, уведомление о переадресации обращения направляется каждому гражданину на



указанный им в обращении адрес. В остальных случаях уведомление направляется на адрес заявителя, указанного в регистрации первым.

2.4.5. 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 Главное управление МВД России по Краснодарскому краю с уведомлением заявителя о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, а копия вышеуказанного обращения с сопроводительным письмом в тот же срок направляется Губернатору Краснодарского края.

2.4.6. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.7. 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 № 59-ФЗ, 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.

2.4.8. Жалобы, содержащие сведения о нарушении требований законодательства о противодействии коррупции лицами, замещающими государственные должности Краснодарского края, назначение на которые осуществляет Губернатор Краснодарского края; государственными гражданскими служащими Краснодарского края; лицами, замещающими отдельные должности на основании трудового договора в организациях, созданных для выполнения задач, поставленных перед органами исполнительной власти Краснодарского края, направляются в управление контроля, профилактики коррупционных и иных правонарушений администрации Краснодарского края для рассмотрения в пределах установленной компетенции.

2.4.9. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц регулируется Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.4.10. Если в поручении о рассмотрении обращения указаны несколько исполнителей, то оригинал обращения направляется первому исполнителю.

2.4.11. В случае если письменное обращение, поступившее на рассмотрение из администрации Краснодарского края, было ошибочно направлено в управление ЗАГС или должностному лицу, то в соответствии с требованиями части 3 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ, в течении семи дней со дня регистрации, его необходимо перенаправить в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, а также руководителя, давшего поручение о рассмотрении вышеуказанного обращения, в случае, если была запрошена информация о результатах рассмотрения обращения.

2.4.12. Уведомления авторам обращений отправляет общий отдел управления ЗАГС, уполномоченный сотрудник отдела ЗАГС.

2.4.13. Уведомления авторам обращений, поступивших в форме электронного документа с использованием Единого портала либо путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на портале исполнительных органов государственной власти Краснодарского края (<http://krasnodar.ru>) или на официальном сайте управления ЗАГС Краснодарского края по адресу <http://kuban.uzags.ru/>, направляются на адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале при его использовании либо на адрес электронной почты, указанный в обращении, работниками общего отдела, сотрудниками отдела ЗАГС.

## 2.5. Рассмотрение письменных обращений граждан

2.5.1. В управлении ЗАГС, отделах ЗАГС управления ЗАГС Краснодарского края, непосредственные исполнители по рассмотрению обращений определяются руководителями. Поручение руководителя должно содержать фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, ясно сформулированный текст, предписывающий действия, направленные на объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, порядок и срок исполнения, подпись руководителя.

2.5.2. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения: несет персональную ответственность за сохранность обращения и конверта (при наличии);

обеспечивает всестороннее, объективное и своевременное рассмотрение обращений;

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, необходимые для рассмотрения обращений; организует встречи с заявителем(-ями); организует создание комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях (с выездом на место и участием заявителей);

принимает меры по восстановлению или защите нарушенных прав,

свобод и законных интересов граждан. При наличии сведений о подтверждении фактов нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей, изложенных в обращении, указывает, какие меры приняты к лицам, допустившим такие нарушения;

готовит проект уведомления гражданину о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение вопросов, содержащихся в обращении.

2.5.3. В случае если к тексту письменного обращения заявителем приложены документы и материалы, не относящиеся к подтверждению доводов, изложенных в обращении, то рассмотрению подлежат только вопросы, содержащиеся в самом тексте письменного обращения.

2.5.4. При рассмотрении повторных обращений анализируется имеющаяся по поднимаемым в них вопросам переписка.

Письменные обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не являются повторными обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные обращения по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

2.5.5. Письменные обращения, содержащие в адресной части обращений пометку «лично», рассматриваются в соответствии с настоящей Инструкцией.

2.5.6. Письменные обращения 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 настоящей Инструкцией.

2.5.7. В случае поступления в управление ЗАГС Краснодарского края письменных обращений, содержащих вопросы, ответы на которые размещены в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте управления ЗАГС Краснодарского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданам, направившим обращения, в течение семи дней со дня регистрации обращений ответственным исполнителем 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.

2.5.8. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, гражданину, направившему обращение, ответственным исполнителем сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.5.9. В случае 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



управления ЗАГС Краснодарского края, отдела ЗАГС управления ЗАГС Краснодарского края, либо уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу (приложение 5) 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. Уведомление о прекращении переписки направляется автору за подписью руководителя управления ЗАГС Краснодарского края, руководителя отдела ЗАГС управления ЗАГС Краснодарского края, их заместителей либо уполномоченного на то должностного лица.

2.5.10. При поступлении обращения, в котором содержится вопрос, по которому переписка прекращена, уполномоченное лицо, рассматривающее обращение, направляет заявителю уведомление, содержащее сведения о прекращении переписки по указанному вопросу.

2.5.11. При поступлении в управление ЗАГС Краснодарского края обращения, текст которого не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения работниками управления сообщается гражданину, направившему обращение.

2.5.12. При поступлении в управление ЗАГС Краснодарского края просьбы гражданина о прекращении рассмотрения его обращения в случае, если обращение еще не было направлено на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов, работники управления ЗАГС Краснодарского края информируют заявителя о прекращении рассмотрения обращения. В случае переадресации ранее поступившего обращения от данного гражданина в иной орган или иному должностному лицу заявление о прекращении рассмотрения данного обращения в течение 7 дней направляется в соответствующий орган или должностному лицу с уведомлением гражданина, реализовавшего данное право.

По письменному запросу заявителю в 30-дневный срок возвращаются приложенные к обращению материалы (документы).

## 2.6. Ответы на письменные обращения граждан

2.6.1. Ответ на письменное обращение должен соответствовать критериям своевременности, объективности, всесторонности.

2.6.2. Текст ответа на письменное обращение должен излагаться ясно и понятно, последовательно, кратко, со ссылками на соответствующие нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При наличии сведений о подтверждении фактов нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей, изложенных в обращении, в ответе необходимо указать, какие меры приняты к лицам,



допустившим такие нарушения.

В случае рассмотрения обращения в порядке переадресации в тексте ответа на письменное обращение заявителю должны содержаться наименование органа, направившего обращение, с указанием регистрационного номера и даты регистрации, а также регистрационный номер и дату регистрации обращения в органе, рассматривающем обращение.

2.6.3. Не допускается наличие исправлений (в том числе в реквизитах) в ответах на обращения граждан.

2.6.4. При ответе на коллективное письменное обращение, подписанное несколькими заявителями с указанием адреса каждого из них и просьбой направить ответ каждому из подписавшихся, ответ дается каждому гражданину на указанный им в обращении адрес. В остальных случаях ответ дается на адрес заявителя, указанного в регистрации первым с пометкой «для информирования заинтересованных лиц».

2.6.5. В случае если ответ дается на несколько обращений одного и того же автора, то в нем перечисляются все адресаты, перенаправившие обращение, с указанием его регистрационного номера и даты регистрации, а также регистрационные номера и даты регистрации обращений в органе, рассматривающем указанное обращение.

2.6.6. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в управление ЗАГС Краснодарского края в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании (при наличии технической возможности) и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в управление ЗАГС Краснодарского края в письменной форме.

2.6.7. В случае поступления письменных обращений, содержащих вопросы, ответы на которые размещены в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте управления ЗАГС Краснодарского края, гражданам, направившим обращения, в течение семи дней со дня регистрации обращений ответственным исполнителем сообщается электронный адрес официального сайта, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.6.8. Информация должностному лицу, запросившему информацию о результатах рассмотрения обращения, должна содержать изложение проблематики обращения, правовую оценку обоснованности требований заявителя, результатов рассмотрения и принятых мер. В информации должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок и условия окончательного решения вопроса.

2.6.9. В управлении ЗАГС ответы заявителям подписывает руководитель управления ЗАГС Краснодарского края.

Ответы на сообщения, поступившие в форме электронного документа,

подписывает электронно-цифровой подписью начальник правового отдела управления ЗАГС Краснодарского края.

Ответы заявителям в отделах ЗАГС подписывает начальник отдела ЗАГС управления ЗАГС Краснодарского края.

2.6.10. Запрашиваемая информация о результатах рассмотрения обращения, поступившего с сопроводительными документами территориальных органов федеральных органов государственной власти, направляется в соответствующие органы.

2.6.11. Подписанные ответы на обращения, передаются для регистрации и отправки в общий отдел управления ЗАГС.

Ответы заявителям, подписанные начальником отдела ЗАГС регистрируются и отправляются работниками отдела ЗАГС.

2.6.12. Отправка производится с учетом Инструкции по делопроизводству в исполнительных органах государственной власти Краснодарского края, утвержденной постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 9 января 2019 г. № 1.

2.6.13. При условии всестороннего и объективного рассмотрения обращения, а также полного фактического исполнения принятого по нему решения, направления ответа гражданину, исполнитель оставляет на архивное хранение подлинник соответствующего обращения и материалы, относящиеся к его рассмотрению (если в поручении по рассмотрению обращения не указано иное).

В противном случае должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении обращения, принимает дополнительные меры контроля до полного фактического исполнения принятого решения, всестороннего и объективного рассмотрения обращения.

В случае если исполнителей по рассмотрению обращения несколько и один из них дает промежуточный ответ, то автору поручения о рассмотрении обращения представляются ответы после рассмотрения обращения всеми исполнителями (при условии, что срок окончательного рассмотрения не превышает 60 дней).

2.6.14. Лица, виновные в нарушении сроков и порядка рассмотрения обращений, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

2.6.15. При оформлении обращений на архивное хранение, работники общего отдела, сотрудники отдела ЗАГС управления ЗАГС Краснодарского края, осуществляют:

проверку соблюдения сроков рассмотрения обращения и предоставления информации по запросам информации по рассмотрению обращения;

проверка оформления ответа на обращение и служебных документов, к которым приложены материалы, необходимые для рассмотрения обращения;

внесение результатов решения по рассмотрению обращения: «поддержано», в том числе «меры приняты», «не поддержано», «разъяснено» в ЕМСЭД КК.

### 3. Порядок работы с устными обращениями граждан

#### 3.1. Организация приема граждан в управлении ЗАГС Краснодарского края

3.1.1. Прием граждан осуществляется по адресам управления ЗАГС и отделов ЗАГС, указанным в приложении 7.

Информация о месте приема граждан в управлении ЗАГС Краснодарского края, об установленных днях и часах приема размещается на официальном сайте управления ЗАГС Краснодарского края в сети «Интернет».

3.1.2 Прием граждан в управлении ЗАГС ведут работники правового отдела управления, в отделах ЗАГС управления ЗАГС Краснодарского края - начальники отделов ЗАГС управления ЗАГС Краснодарского края.

3.1.3. Помещения, выделенные для ведения приема граждан, должны соответствовать санитарным правилам СП 2.2.3670-2 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям труда» и требованиям Федерального закона от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

3.1.4. Места ожидания и личного приема граждан оборудуются стульями, столами, системами вентиляции, кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, питьевой водой и одноразовой посудой. В помещение обеспечивается доступ для граждан с ограниченными физическими возможностями.

Заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой.

3.1.5. Устанавливается информационный стенд в доступном для граждан месте.

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

3.1.7. При приеме в управлении ЗАГС Краснодарского края гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.1.8. Содержание устного обращения заносится в учетную карточку приема гражданина.

В учетную карточку приема граждан вносятся:

- дата регистрации;
- регистрационный номер;
- фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина (в именительном падеже) и его почтовый адрес;
- телефон (при наличии);
- вид обращения (заявление, предложение, жалоба);
- признак обращения (первичное, повторное, многократное, дубликатное);
- содержание вопроса, которое должно быть ясным и понятным, отражать его суть;

результат рассмотрения вопроса, содержащегося в устном обращении гражданина (разъяснено в ходе приема, принято письменное обращение).



3.1.9. Работник правового отдела, начальник отдела ЗАГС, ведущий прием, дает заявителю исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к компетенции управления ЗАГС.

Если поднимаемые в ходе приема вопросы относятся к компетенции структурных подразделений администрации Краснодарского края или органов исполнительной власти Краснодарского края, работник правового отдела, начальник отдела ЗАГС в день обращения гражданина организуется проведение приема заявителя работниками соответствующего структурного подразделения администрации Краснодарского края или органа исполнительной власти Краснодарского края, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, лично, по телефону либо в режиме видеосвязи с использованием системы личного приема граждан на базе сетевого справочного телефонного узла Российской Федерации (далее – ССТУ.РФ).

В случае если в устном обращении гражданина содержатся вопросы, решение которых входит в компетенцию территориальных органов федеральных органов исполнительной власти и иных органов, осуществляющих публично значимые функции, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.1.10. В случае если гражданин обратился с просьбой об оказании бесплатной юридической помощи, уполномоченные сотрудники управления ЗАГС Краснодарского края, на основании представленных документов, определяют наличие правовых оснований для оказания гражданину бесплатной юридической помощи и принимают следующее решение:

об оказании гражданину бесплатной юридической помощи. По вопросам, относящимся к компетенции управления ЗАГС Краснодарского края, оказывается бесплатная юридическая помощь в виде правового консультирования в устной и письменной форме, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации для рассмотрения обращений граждан;

о направлении письменного обращения гражданина (его представителя) для оказания бесплатной юридической помощи в иное структурное подразделение администрации Краснодарского края, орган исполнительной власти Краснодарского края или подведомственное ему учреждение, Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Краснодарского края с указанием на то, что решение поставленных гражданином (его представителем) вопросов относится к компетенции иного структурного подразделения администрации Краснодарского края, органа исполнительной власти Краснодарского края или подведомственного им учреждения, Территориального фонда обязательного медицинского страхования Краснодарского края;

о разъяснении гражданину (его представителю) права на обращение к соответствующему участнику государственной системы бесплатной юридической помощи на территории Краснодарского края, с указанием на то, что решение вопросов, поставленных гражданином (его представителем) в обращении, не относится к компетенции структурного подразделения администрации Краснодарского края, органа исполнительной власти



Краснодарского края, подведомственного им учреждения, Территориального фонда обязательного медицинского страхования Краснодарского края.

Гражданину (его представителю) предоставляется информация об адвокатах и нотариусах, являющихся участниками государственной системы оказания бесплатной юридической помощи на территории Краснодарского края, или адреса размещения ГКУ КК «Государственное юридическое бюро Краснодарского края» для оказания бесплатной юридической помощи отдельным категориям граждан

3.1.11. В ходе приема гражданин вправе оставить письменное обращение на имя руководителя управления ЗАГС Краснодарского края, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

3.1.12. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в сети «Интернет» в управлении ЗАГС, отделах ЗАГС управления ЗАГС Краснодарского края возможно только при условии, что это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение в управление ЗАГС Краснодарского края, а также работника управления ЗАГС, обеспечивающего реализацию данного правомочия, без их согласия.

3.1.13. Руководитель управления ЗАГС Краснодарского края, начальники отделов ЗАГС управления ЗАГС Краснодарского края осуществляют личный прием граждан в соответствии с утвержденными графиками. Организация и проведение приемов граждан осуществляются ответственными работниками соответствующих структурных подразделений управления ЗАГС Краснодарского края.

### 3.2. Организация личных приемов граждан руководителем управления ЗАГС Краснодарского края, первым заместителем и заместителями

3.2.1. Личный прием граждан проводится руководителем управления ЗАГС Краснодарского края, первым заместителем, заместителем, начальниками отделов ЗАГС согласно утвержденному графику.

3.2.2. Подготовка личных приемов граждан руководителем управления ЗАГС Краснодарского края, первым заместителем, заместителем, осуществляется по результатам рассмотрения письменного обращения гражданина с просьбой о записи на личный прием по конкретному вопросу.

Гражданин в обращении с просьбой о проведении личного приема в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество либо должность должностного лица, о личном приеме которым он ходатайствует, а также свою фамилию, имя и отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес или адрес электронной почты и содержание вопроса, требующего рассмотрения в ходе личного приема.

Также гражданин вправе указать номер телефона (при наличии) и информацию о том, куда он ранее обращался за разрешением поставленного

вопроса, с приложением подтверждающих документов либо их копий.

3.2.3. В случае если решение вопроса, с которым гражданин обратился на личный прием к руководителю управления ЗАГС Краснодарского края, первому заместителю либо заместителю, находится в компетенции управления ЗАГС Краснодарского края и гражданин ранее не обращался по данному вопросу на личный прием к соответствующим начальникам отделов ЗАГС Краснодарского края, руководителем управления ЗАГС Краснодарского края может быть дано поручение о проведении личного приема гражданина первым заместителем, заместителями, начальниками отделов ЗАГС управления ЗАГС Краснодарского края в соответствии с компетенцией поднимаемого вопроса.

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

3.2.6. Личный прием руководителем управления ЗАГС Краснодарского края, первым заместителем или заместителем ведется в индивидуальном порядке, за исключением случаев обращений граждан, нуждающихся в сопровождении.

3.2.7. Личный прием руководителем управления ЗАГС Краснодарского края, первым заместителем, заместителем, начальниками отделов ЗАГС, проводится при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего личность.

3.2.8. Личный прием граждан осуществляется руководителем управления ЗАГС Краснодарского края, первым заместителем и заместителями, начальниками отделов ЗАГС, в случае необходимости, с участием начальников отделов управления ЗАГС и иных должностных лиц по вопросам, отнесенным к их компетенции.

3.2.9. Работники общего отдела управления ЗАГС организуют приемы руководителя управления ЗАГС Краснодарского края, первого заместителя и заместителя (в том числе выездные, в режимах видео-конференц-связи, иных видов связи).

3.2.10. Карточки личного приема руководителем управления ЗАГС Краснодарского края, первым заместителем или заместителем оформляются работниками общего отдела управления ЗАГС.

Карточки личного приема начальником отдела ЗАГС оформляется начальником отдела ЗАГС.

Карточки личного приема оформляется в день проведения приема (приложение 6).

3.2.11. По окончании личного приема руководитель управления ЗАГС Краснодарского края, первый заместитель или заместитель доводят до сведения заявителя свое решение или информируют о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняют, где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение по существу.

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

3.2.13. Должностное лицо, ведущее прием, принимает решение о постановке на контроль исполнения его поручения.

3.2.14. Поручения и (или) рекомендации руководителя управления ЗАГС, первого заместителя или заместителя, данные в ходе личного приема, вносятся в карточку личного приема гражданина.

3.2.15. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки и гражданин согласен с дачей ему устного ответа в ходе личного приема, в карточке личного приема делается соответствующая отметка, а зарегистрированная карточка личного приема с резолюцией «разъяснено в ходе приема» списывается в дело.

3.2.16. Карточки личного приема, содержащие поручения для отделов ЗАГС управления ЗАГС Краснодарского края на следующий день после регистрации направляются работниками управления ЗАГС с использованием ЕМСЭД «Дело». Гражданин уведомляется о направлении его устного обращения на рассмотрение по компетенции в течение 7 дней со дня регистрации карточки личного приема.

Оригиналы карточек личного приема хранятся на бумажных носителях в приемной управления ЗАГС Краснодарского края в течение пяти лет со дня регистрации.

3.2.17. В ходе личного приема гражданин вправе оставить письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

3.2.17. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в сети «Интернет» в ходе личного приема руководителем управления ЗАГС Краснодарского края, первым заместителем или заместителем возможно только при условии, если это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение, а также должностного лица, обеспечивающего реализацию данного правомочия, без их согласия.

#### 4. Порядок работы с сообщениями, поступившими в центр обработки сообщений администрации Краснодарского края

Работа с аудиосообщениями, поступающими в центр обработки сообщений администрации Краснодарского края, осуществляется в соответствии с главой 4 Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан, утвержденной Постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 03 февраля 2022 г. № 39 (далее – Постановление).

#### 5. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан



5.1. В управлении ЗАГС Краснодарского края контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений граждан, поступающих на имя руководителя управления ЗАГС Краснодарского края, осуществляется руководителем управления ЗАГС.

5.2. Решение о постановке обращений на контроль принимается руководителем управления ЗАГС Краснодарского края, либо первым заместителем, либо заместителем.

5.3. 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 структурных подразделений управления ЗАГС Краснодарского края, анализа принятых мер в случае повторных и многократных обращений.

5.4. При осуществлении контроля за своевременным рассмотрением обращений граждан проверяется срок рассмотрения обращений, сроки представления документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращений, и сроки представления документов и материалов о результатах рассмотрения обращений, поставленных на контроль. Контроль за своевременностью рассмотрения обращений осуществляется работником общего отдела управления ЗАГС с помощью ЕМСЭД.

5.5. При осуществлении контроля за всесторонним рассмотрением обращений проверяется наличие необходимых реквизитов документа, анализируется содержание обращения в целях выявления причин нарушения прав, свобод и законных интересов гражданина и подготовки ответа на обращение на предмет: освещения всех вопросов, поставленных в обращении; раскрытия всех установленных обстоятельств; полноты принятых мер, направленных на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина; наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов граждан; наличия ссылок на конкретные нормы права.

5.6. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

    постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль в ЕМСЭД;

    подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

    сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

    снятие обращений с контроля.

5.7. Контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений, поставленных на контроль в администрации Краснодарского края, осуществляет управления по работе с обращениями граждан и организаций департамента внутренней политики администрации Краснодарского края в соответствии с главой 5 Постановления.

5.8. Граждане вправе направлять в управление ЗАГС Краснодарского края предложения, рекомендации по совершенствованию порядка



рассмотрения обращений граждан, а также сообщения о нарушениях должностными лицами положений Инструкции, которые подлежат рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ и Инструкцией.

#### 6. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

6.1. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа).

Работники управления ЗАГС Краснодарского края осуществляют информирование заявителей о графике работы управления ЗАГС Краснодарского края; о справочных телефонах и почтовых адресах управления ЗАГС Краснодарского края, отделов ЗАГС управления ЗАГС Краснодарского края; об адресе официального сайта управления ЗАГС Краснодарского края в сети «Интернет»; 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 ясность ее изложения.

6.2. Местонахождение управления ЗАГС Краснодарского края:  
почтовый адрес: 350010, г. Краснодар, ул. Офицерская, д. 47.

Прием граждан в управления ЗАГС Краснодарского края (г. Краснодар, ул. Офицерская, д. 47) осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 16.00.

Телефон управления ЗАГС Краснодарского края, по которому осуществляется прием телефонных звонков в соответствии с утвержденным режимом работы управления ЗАГС Краснодарского края: +7 (861) 210-64-64.

Телефон начальника общего отдела: +7 (861) 210-64-82.

Официальный сайт управления ЗАГС Краснодарского края в сети «Интернет»: [https:// http://kuban.uzags.ru](https://http://kuban.uzags.ru).

Официальный портал исполнительных органов государственной власти Краснодарского края в сети «Интернет»: <https://krasnodar.ru>.

6.3. Информирование граждан в управлении ЗАГС Краснодарского края осуществляется:

при непосредственном обращении гражданина лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой в управление ЗАГС;

при размещении информационных материалов в сети «Интернет» на официальном сайте управления ЗАГС Краснодарского края.

В управлении ЗАГС, отделах ЗАГС управления ЗАГС Краснодарского края, в доступном для обозрения месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы и приема граждан.

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

При информировании граждан о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения работник управления ЗАГС Краснодарского края 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 работник управления ЗАГС Краснодарского края называет наименование отдела управления ЗАГС либо, отдела ЗАГС управления ЗАГС Краснодарского края либо, свои фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

6.4. На информационном стенде в управлении ЗАГС Краснодарского края размещаются следующие материалы: текст Инструкции; тексты федеральных и краевых законов и других нормативных правовых актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, Порядок доступа граждан к информации о деятельности управления ЗАГС Краснодарского края; телефоны и график работы, почтовый адрес, адреса электронной почты управления ЗАГС Краснодарского края; графики приема граждан должностными лицами управления ЗАГС Краснодарского края и иная информация, касающаяся вопросов рассмотрения обращений граждан.

## 7. Подготовка статистических сведений и аналитических записок о рассмотрении обращений граждан

7.1. Целью подготовки статистических сведений и аналитических записок о рассмотрении обращений граждан является изучение актуальных проблем граждан, проживающих на территории Краснодарского края, получение объективной информации о деятельности отделов ЗАГС управления ЗАГС Краснодарского края по рассмотрению обращений граждан, а также разработка по результатам проведенной информационно-аналитической работы обоснованных предложений по повышению эффективности деятельности управления ЗАГС, направленной на защиту законных интересов и прав граждан.

7.2. Работник общего отдела управления ЗАГС ежеквартально, заполняет в соответствующих формах, размещенных в государственной информационной системе Краснодарского края «Информационная система планирования и мониторинга социально-экономического развития Краснодарского края» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» статистические сведения о результатах рассмотрения обращений граждан, и предоставляет статистические данные и пояснительные записки к ним по итогам полугодия (до 15 июля) и года (до 15 января года, следующего за отчетным) в управление по рассмотрению обращений граждан администрации Краснодарского края.

7.3. При подготовке указанных сведений работник общего отдела осуществляет в том числе:

- анализ поступивших письменных и устных обращений граждан;
- сбор и обобщение информации о количестве поступивших за отчетный

период письменных и устных обращений граждан, соблюдении установленных действующим законодательством сроков рассмотрения обращений граждан, характере поставленных в обращениях граждан вопросов, а также о количестве повторных письменных обращений граждан.

7.4 Отделы ЗАГС ежеквартально предоставляют в управление ЗАГС статистические сведения о результатах рассмотрения обращений граждан, заполняя соответствующие формы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

».

Начальник общего отдела  
с режимно-секретным подразделением  
управления ЗАГС Краснодарского края



Е.А. Шаман

Приложение 1  
к Инструкции о порядке  
рассмотрения обращений граждан

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:

\_\_\_\_\_ в управление ЗАГС Краснодарского края  
(число, месяц, год)  
(отдел ЗАГС управления ЗАГС Краснодарского края) поступила  
корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_ от гражданина

\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество (при наличии))  
проживающего по адресу: \_\_\_\_\_  
(населенный пункт)

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие  
письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

Подписи:

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

Начальник общего отдела  
с режимно-секретным подразделением  
управления ЗАГС Краснодарского края

Е.А. Шаман



Приложение 2  
к Инструкции о порядке  
рассмотрения обращений граждан

**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  
(число, месяц, год)  
(отдел ЗАГС управления ЗАГС Краснодарского края) поступила  
корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_ от  
гражданина \_\_\_\_\_,  
(фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу: \_\_\_\_\_  
(населенный пункт)

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

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

Подписи:

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

Начальник общего отдела  
с режимно-секретным подразделением  
управления ЗАГС Краснодарского края

Е.А. Шаман

Приложение 3  
к Инструкции о порядке  
рассмотрения обращений граждан

**АКТ № \_\_\_\_\_**  
**о наличии приложений к обращению, не являющихся**  
**подтверждением изложенных в нем доводов**  
от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Комиссия в составе:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_ в управление ЗАГС Краснодарского края

(число, месяц, год)  
(отдел ЗАГС управления ЗАГС Краснодарского края) поступило обращение  
гражданина \_\_\_\_\_,

(фамилия, имя, отчество (при наличии))  
проживающего по адресу: \_\_\_\_\_.

(населенный пункт)  
При вскрытии почтового отправления обнаружены документы и  
материалы, не являющиеся подтверждением доводов, изложенных в  
обращении, а именно:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

Подписи:

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

Начальник общего отдела  
с режимно-секретным подразделением  
управления ЗАГС Краснодарского края

Е.А. Шаман

Приложение 4  
к Инструкции о порядке  
рассмотрения обращений граждан

**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:

\_\_\_\_\_ в управление ЗАГС Краснодарского края

(число, месяц, год)

(отдел ЗАГС поступила корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_

от гражданина \_\_\_\_\_, проживающего по адресу:

(фамилия, инициалы)

\_\_\_\_\_  
(населенный пункт)

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

\_\_\_\_\_  
Полученные документы и (или) вещи (нужное заполнить): \_\_\_\_\_

возвращены: \_\_\_\_\_;

(номер заказного почтового отправления)

переданы для вручения в \_\_\_\_\_;

(наименование органа местного самоуправления)

оставлены на хранении до востребования \_\_\_\_\_.

(наименование места хранения)

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

Подписи:

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

Начальник общего отдела  
с режимно-секретным подразделением  
управления ЗАГС Краснодарского края

Е.А. Шаман

Приложение 5  
к Инструкции о порядке  
рассмотрения обращений граждан

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

**УВЕДОМЛЕНИЕ  
о прекращении переписки**

На основании части 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г.  
№ 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)

\_\_\_\_\_  
(инициалы, фамилия)

Начальник общего отдела  
с режимно-секретным подразделением  
управления ЗАГС Краснодарского края

Е.А. Шаман



Приложение 6  
к Инструкции о порядке  
рассмотрения обращений граждан

**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА № \_\_\_\_\_ ЛП**

Ф.И.О. заявителя \_\_\_\_\_

Адрес места жительства или адрес электронной почты  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Телефон (при наличии) \_\_\_\_\_

Дата приема \_\_\_\_\_

Содержание вопроса \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_

Резолюция \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Автор резолюции \_\_\_\_\_ (Ф.И.О.) ( \_\_\_\_\_ (подпись) )

Срок исполнения \_\_\_\_\_

Начальник общего отдела  
с режимно-секретным подразделением  
управления ЗАГС Краснодарского края

Е.А. Шаман

Приложение 7  
к Инструкции о порядке  
рассмотрения обращений  
граждан

**Перечень адресов управления ЗАГС  
и отделов ЗАГС управления ЗАГС Краснодарского края**

№ п/п	Наименование органа ЗАГС	адрес	телефон
1.	Управление записи актов гражданского состояния Краснодарского края	350010 г. Краснодар, ул. Офицерская, д.47 <a href="http://kuban.uzags.ru/">http://kuban.uzags.ru/</a>	(861) 210-64-64
2.	Архивный отдел управления записи актов гражданского состояния Краснодарского края	350049, г. Краснодар, ул. Тургенева, д. 134	(861) 259-65-86
3.	Отдел записи актов гражданского состояния г. Краснодара Дворец бракосочетания «Екатерининский Зал» управления записи актов гражданского состояния Краснодарского края	350010 г. Краснодар, ул. Офицерская, д.47	(861) 210-64-92
4.	Отдел записи актов гражданского состояния по государственной регистрации смерти г. Краснодара управления записи актов гражданского состояния Краснодарского края	350063, г. Краснодар, ул. Комсомольская, д.23	(861) 268-29-22
5.	Отдел записи актов гражданского состояния Центрального внутригородского округа г. Краснодара управления записи актов гражданского состояния Краснодарского края	350000, г. Краснодар, ул. Гимназическая, д. 83	(861) 262-49-85
6.	Отдел записи актов гражданского состояния Западного внутригородского округа г. Краснодара управления записи актов гражданского состояния Краснодарского края	350000, г. Краснодар, ул. Рашпилевская, д.95	(861) 259-43-27
7.	Отдел записи актов гражданского состояния Прикубанского внутригородского округа г. Краснодара управления записи актов гражданского состояния Краснодарского края	350049, г. Краснодар, ул. Гагарина, д. 212	(861) 221-43-93

8.	Отдел записи актов гражданского состояния Прикубанского внутригородского округа г. Краснодара (ТРЦ «Красная Площадь») управления записи актов гражданского состояния Краснодарского края	350005 г. Краснодар, ул. А. Покрышкина, д. 34	(861) 997-62-29
9.	Отдел записи актов гражданского состояния Карасунского внутригородского округа г. Краснодара управления записи актов гражданского состояния Краснодарского края	350075, г. Краснодар, ул. Стасова, д. 174/1	(861) 231-64-44
10	Отдел записи актов гражданского состояния Центрального района города-курорта Сочи управления записи актов гражданского состояния Краснодарского края	354000, Краснодарский край, г. Сочи, Центральный район, ул. Войкова, д. 14	(8622) 62-70-11
11	Отдел записи актов гражданского состояния Адлерского района города-курорта Сочи управления записи актов гражданского состояния Краснодарского края	354340, Краснодарский край, г. Сочи, Адлерский район, ул. Ленина, д. 6	(8622) 40-72-92
12	Отдел записи актов гражданского состояния Лазаревского района города-курорта Сочи управления записи актов гражданского состояния Краснодарского края	354217, Краснодарский край, г. Сочи, Лазаревский район, ул. Павлова, д. 89	(8622) 70-96-97
13	Отдел записи актов гражданского состояния посёлка Дагомыс Лазаревского района города-курорта Сочи управления записи актов гражданского состояния Краснодарского края	354207, Краснодарский край, г. Сочи, Лазаревский район, п. Дагомыс, ул. Гайдара, 20А/1	(8622) 200-06-62
14	Отдел записи актов гражданского состояния Хостинского района города-курорта Сочи управления записи актов гражданского состояния Краснодарского края	354024, Краснодарский край, г. Сочи, Хостинский район, Курортный проспект, д. 106-А	(8622) 66-85-33
15	Отдел записи актов гражданского состояния Абинского района управления записи актов гражданского состояния Краснодарского края	353320, Краснодарский край, г. Абинск, ул. Красноармейская д. 14	(861-50) 4-30-39

16	Отдел записи актов гражданского состояния города-курорта Анапа управления записи актов гражданского состояния Краснодарского края	353454, Краснодарский край, г-к. Анапа, ул. Ивана Голубца, д. 133	(861-33) 7-02-80
17	Отдел записи актов гражданского состояния Апшеронского района управления записи актов гражданского состояния Краснодарского края	352690, Краснодарский край, г. Апшеронск, ул. Коммунистическая, д.19	(861-52) 2-80-50
18	Отдел записи актов гражданского состояния города Армавира управления записи актов гражданского состояния Краснодарского края	352900, Краснодарский край, г. Армавир, ул. Розы Люксембург, д.135	(861-37) 4-55-33
19	Отдел записи актов гражданского состояния Белоглинского района управления записи актов гражданского состояния Краснодарского края.	353040, Краснодарский край, с. Белая Глина, ул. Красная, д. 123	(861-54) 7-25-58
20	Отдел записи актов гражданского состояния Белореченского района управления записи актов гражданского состояния Краснодарского края	352630, Краснодарский край, г. Белореченск, ул. Ленина, д. 27	(861-55) 2-29-27
21	Отдел записи актов гражданского состояния Брюховецкого района управления записи актов гражданского состояния Краснодарского края	352750, Краснодарский край, ст. Брюховецкая, ул. Красная, д. 205	(861-56) 3-11-38
22	Отдел записи актов гражданского состояния Выселковского района управления записи актов гражданского состояния Краснодарского края	353100, Краснодарский край, ст. Выселки, ул. Ленина, д. 39	(861-57) 7-32-73
23	Отдел записи актов гражданского состояния города-курорта Геленджик управления записи актов гражданского состояния Краснодарского края	353460, Краснодарский край, г. Геленджик, ул. Революционная, д. 1	(861-41) 3-47-11
24	Отдел записи актов гражданского состояния города Горячий Ключ управления записи актов гражданского состояния Краснодарского края	353290, Краснодарский край, г. Горячий Ключ, ул. Ленина, д.195-А	(861-59) 3-48-52



25	Отдел записи актов гражданского состояния Гулькевичского района управления записи актов гражданского состояния Краснодарского края	352190, Краснодарский край, г. Гулькевичи, ул. Советская, д. 2	(861-60) 3-21-25
26	Отдел записи актов гражданского состояния Динского района управления записи актов гражданского состояния Краснодарского края	353200, Краснодарский край, ст. Динская, ул. Красная, д.88	(861-62) 6-23-54
27	Отдел записи актов гражданского состояния Ейского района управления записи актов гражданского состояния Краснодарского края	353680, Краснодарский край, г. Ейск, ул. Свердлова, д.152	(861-32) 2-57-55
28	Отдел записи актов гражданского состояния Калининского района управления записи актов гражданского состояния Краснодарского края	353780, Краснодарский край, ст. Калининская, ул. Ленина, д.147	(861-63) 2-15-34
29	Отдел записи актов гражданского состояния Каневского района управления записи актов гражданского состояния Краснодарского края	353730, Краснодарский край, ст. Каневская, ул. Ленина, д.22 А	(861-64) 7-33-17
30	Отдел записи актов гражданского состояния Кореновского района управления записи актов гражданского состояния Краснодарского края	353180, Краснодарский край, г. Кореновск, ул. Красная, д.29	(861-42) 4-55-38
31	Отдел записи актов гражданского состояния Красноармейского района управления записи актов гражданского состояния Краснодарского края	353800, Краснодарский край, ст. Полтавская, ул. Ленина, д. 154	(861-65) 3-39-22
32	Кропоткинский отдел записи актов гражданского состояния Кавказского района управления записи актов гражданского состояния Краснодарского края	352380, Краснодарский край, г. Кропоткин, ул. Красная, д.83	(861-38) 6-19-30
33	Отдел записи актов гражданского состояния Крыловского района управления записи актов гражданского состояния Краснодарского края	352080, Краснодарский край, ст. Крыловская, ул. Орджоникидзе, д.43	(861-61) 3-13-89
34	Отдел записи актов гражданского состояния Крымского района управления записи актов гражданского состояния Краснодарского края	353383, Краснодарский край, г. Крымск, ул. Троицкая, д.121-А	(861-31) 7-17-50

35	Отдел записи актов гражданского состояния Курганинского района управления записи актов гражданского состояния Краснодарского края	352430, Краснодарский край, г. Курганинск, ул. Калинина, д.77	(861-47) 2-16-42
36	Отдел записи актов гражданского состояния Куцевского района управления записи актов гражданского состояния Краснодарского края	352030, Краснодарский край, ст. Куцевская, ул. Ленина, д. 16	(861-68) 5-44-37
37	Отдел записи актов гражданского состояния Лабинского района управления записи актов гражданского состояния Краснодарского края	352500, Краснодарский край, г. Лабинск, ул. Красная, д.4	(861-69) 3-13-11
38	Отдел записи актов гражданского состояния Ленинградского района управления записи актов гражданского состояния Краснодарского края	353740, Краснодарский край, ст. Ленинградская, ул. 417 Дивизии, д.24	(861-45) 7-12-20
39	Отдел записи актов гражданского состояния Мостовского района управления записи актов гражданского состояния Краснодарского края	352572, Краснодарский край, пгт. Мостовской, ул. Кооперативная, д.58	(861-92) 5-10-74
40	Отдел записи актов гражданского состояния Новокубанского района управления записи актов гражданского состояния Краснодарского края	352240, Краснодарский край, г. Новокубанск, ул. Первомайская, д. 161	(861-95) 3-15-62
41	Отдел записи актов гражданского состояния Новопокровского района управления записи актов гражданского состояния Краснодарского края	353020, Краснодарский край, ст. Новопокровская, ул. Ленина, д.106	(861-49) 7-11-48
42	Отдел записи актов гражданского состояния города Новороссийска управления записи актов гражданского состояния Краснодарского края	353920, Краснодарский край, г. Новороссийск, ул. Дзержинского, д. 197	(861-7) 63-34-67
43	Специализированный отдел записи актов гражданского состояния города Новороссийска управления записи актов гражданского состояния Краснодарского края	353920, Краснодарский край, г. Новороссийск, ул., Проспект Ленина, д. 55	8(861-7) 64-57- 73

44	Отдел записи актов гражданского состояния Отрадненского района управления записи актов гражданского состояния Краснодарского края	352290, Краснодарский край, ст. Отрадная, ул. Красная, д. 67/12	(861-44) 3-31-76
45	Отдел записи актов гражданского состояния Павловского района управления записи актов гражданского состояния Краснодарского края	352040, Краснодарский край, ст. Павловская, ул. Крупской, д. 239	(861-91) 5-32-21
46	Отдел записи актов гражданского состояния Приморско-Ахтарского района управления записи актов гражданского состояния Краснодарского края	353860, Краснодарский край, г. Приморско-Ахтарск, ул. Ленина, д. 74	(861-43) 3-15-84
47	Отдел записи актов гражданского состояния Северского района управления записи актов гражданского состояния Краснодарского края	353240, Краснодарский край, ст. Северская, ул. Ленина, д. 71	(861-66) 2-11-26
48	Отдел записи актов гражданского состояния Славянского района управления записи актов гражданского состояния Краснодарского края	353560, Краснодарский край, г. Славянск-на-Кубани, ул. Красная, д. 22	(861-46) 4-13-77
49	Отдел записи актов гражданского состояния Староминского района управления записи актов гражданского состояния Краснодарского края	353600, Краснодарский край, ст. Староминская, ул. Кольцовская, д. 24	(861-53) 5-86-97
50	Отдел записи актов гражданского состояния Тбилисского района управления записи актов гражданского состояния Краснодарского края	352360, Краснодарский край, ст. Тбилисская, ул. Первомайская, д. 52	(861-58) 2-31-41
51	Отдел записи актов гражданского состояния Темрюкского района управления записи актов гражданского состояния Краснодарского края	353500, Краснодарский край, г. Темрюк, ул. Ст. Разина, д. 41	(861-48) 4-13-45
52	Отдел записи актов гражданского состояния Тимашевского района управления записи актов гражданского состояния Краснодарского края	352700, Краснодарский край, г. Тимашевск, ул. Ленина, д. 89	(861-30) 4-30-12
53	Отдел записи актов гражданского состояния Тихорецкого района управления записи актов гражданского состояния Краснодарского края	352120, Краснодарский край, г. Тихорецк, ул. Меньшикова, д. 84/3	(861-96) 7-00-10

54	Отдел записи актов гражданского состояния Туапсинского района управления записи актов гражданского состояния Краснодарского края	352800, Краснодарский край, г. Туапсе, ул.Октябрьской революции, д.2	(861-67) 3-05-16
55	Отдел записи актов гражданского состояния Успенского района управления записи актов гражданского состояния Краснодарского края	352450, Краснодарский край, с. Успенское, ул. К. Маркса, д. 11 А	(861-40) 5-57-06
56	Отдел записи актов гражданского состояния Усть-Лабинского района управления записи актов гражданского состояния Краснодарского края	352330, Краснодарский край, г. Усть-Лаби́нск, ул. Марии Овсянниковой, 31	(861-35) 5-29-14
57	Отдел записи актов гражданского состояния Щербиновского района управления записи актов гражданского состояния Краснодарского края	353620, Краснодарский край, ст. Старощербиновская, ул. Первомайская, д.105	(861-51) 4-15-38