

УТВЕРЖДЕНО  
приказом директора  
государственного казенного  
учреждения Центральный  
архив Нижегородской области  
от 31 марта 2021 г. № 24

**Положение  
о порядке рассмотрения обращений граждан в государственном казенном учреждении  
Центральный архив Нижегородской области**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в государственном казенном учреждении Центральный архив Нижегородской области (далее - Положение) определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за его исполнением, организации личного приема граждан.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и Закона Нижегородской области от 7 сентября 2007 № 124-З "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области", Положением о порядке рассмотрения обращений граждан в комитете по делам архивов Нижегородской области (далее - Комитет), утвержденном приказом Комитета от 02.10.2013 № 82.

1.3. Государственное казенное учреждение Центральный архив Нижегородской области (далее — ГКУ ЦАНО, архив) в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в ГКУ ЦАНО в письменной форме, телеграммой или посредством факсимильной связи, в форме электронного документа или в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законом срок.

1.4. Место нахождения ГКУ ЦАНО: ул. Студенческая, 15, г. Н.Новгород, 603022;

график работы ГКУ ЦАНО:

понедельник - четверг - 8.00 - 17.00;

пятница - 8.00 - 16.00;

перерыв на обед - 12.30 - 13.18;

суббота, воскресенье - выходные дни;

телефон для справок: 8 (831) 434-19-11.

1.5. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на официальном сайте Комитета, на странице ГКУ ЦАНО в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" - "Государственная архивная служба Нижегородской области" ([www.archiv.nnov.ru](http://www.archiv.nnov.ru)) (далее - сайт Комитета), в печатной форме - на информационном стенде ГКУ ЦАНО.

На информационном стенде в ГКУ ЦАНО размещается следующая информация:

- извлечения из нормативных правовых актов, регулирующих деятельность о порядке рассмотрения обращений граждан;
- извлечения из текста настоящего Положения;
- краткое описание порядка рассмотрения обращений граждан;
- справочная информация о должностных лицах ГКУ ЦАНО - Ф.И.О. директора архива, заместителей директора архива и специалистов, ответственных за рассмотрение обращений

граждан, месте их размещения и графике приема ими заинтересованных лиц;

- место нахождения, режим работы, номера телефонов и адрес электронной почты ГКУ ЦАНО;

- иная информация, обязательное предоставление которой предусмотрено законодательством Российской Федерации.

1.6. Заявитель имеет право лично обратиться в ГКУ ЦАНО, направить обращение письменно или в форме электронного документа посредством почтовой, телеграфной, электронной и факсимильной связи.

1.7. Гражданин может направить в ГКУ ЦАНО:

письменное обращение по почтовому адресу: ул. Студенческая, 15, г. Н. Новгород, 603022;

письменное обращение по факсу: 8 (831) 434-19-11;

обращение в форме электронного документа путем заполнения в установленном порядке электронной формы заявления с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет) в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)), государственной информационной системе "Единый интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области" ([www.gu.nnov.ru](http://www.gu.nnov.ru)) (далее - Портал), а также по адресу электронной почты ГКУ ЦАНО с указанием адреса заявителя (представителя заявителя): [arhiv@cano.kreml.nnov.ru](mailto:arhiv@cano.kreml.nnov.ru).

Письменные обращения также принимаются от граждан в ГКУ ЦАНО по адресу: ул. Студенческая, 15, г. Н.Новгород, 603022;

## **2. Порядок работы с обращениями граждан**

### **2.1. Порядок регистрации обращений**

2.1.1. Организация и обеспечение своевременного рассмотрения обращений граждан и их централизованного учета осуществляется сектором организационно-кадровой работы (далее — сектор), специалистами приемной ГКУ ЦАНО. Регистрации подлежат все обращения граждан независимо от способа их доставки, передачи или создания, в том числе поступающие посредством электронной почты.

Поступившие в Архив обращения граждан регистрируются специалистами приемной ГКУ ЦАНО в соответствии с установленным порядком работы вместе с поступающими документами и рассматриваются в срок не более 30 календарных дней с момента регистрации обращения, либо другие сроки, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

Ответ на обращение направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Специалист приемной при приеме обращений:

- проверяет правильность указания адресата и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), которые в дальнейшем вместе с конвертом прилагаются к тексту письма;

- при приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе ставит на копии обращения (при условии наличия копии у гражданина) отметку о принятии обращения с указанием даты его поступления;

- при приеме обращения в форме электронного документа, распечатывает его на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ним производится в порядке, предусмотренном для письменных обращений, согласно Федеральному закону от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

- прием обращений, направленных факсимильной связью, осуществляется после их поступления на факсимильный аппарат. Специалист приемной, принявший обращение, проверяет правильность адресования и передает его на регистрацию.

2.1.2. Все поступающие в ГКУ ЦАНО обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней со дня поступления.

2.1.3. Обращение гражданина (с материалами к обращению) направляется директору архива или лицу, исполняющему его обязанности, в день регистрации или на следующий рабочий день.

## 2.2. Порядок работы с зарегистрированными обращениями

2.2.1. Обращение, поступившее в ГКУ ЦАНО в письменной форме, факсимильной связью или в форме электронного документа, подлежит обязательному рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящим Положением.

Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать либо наименование архива, либо фамилию, имя, отчество директора архива, либо его должность. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение, поступившее в ГКУ ЦАНО в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.2.2. Общий срок рассмотрения обращений - не более 30 дней со дня регистрации, за исключением случая, установленного частью 1.1 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации". Директор архива вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 указанного Федерального закона, срок рассмотрения обращения может быть продлен, не более чем на 30 дней. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о продлении срока его рассмотрения.

2.2.3. ГКУ ЦАНО обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение, и принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

2.2.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГКУ ЦАНО, направляется в течение семи дней со дня регистрации в архиве в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.2.5. 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 семи дней со дня регистрации в ГКУ ЦАНО направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

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

на обращение не дается. Исполнителем по обращению направляется служебная записка на имя директора архива о снятии обращения с контроля до истечения срока рассмотрения обращения.

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.

2.2.7. ГКУ ЦАНО или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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

2.2.9. 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 вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в ГКУ ЦАНО. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.2.10. 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.

2.2.11. 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 ГКУ ЦАНО.

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

2.2.13. Письменное 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 и высшему должностному лицу Нижегородской области (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти Нижегородской области) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

### 2.3. Подготовка ответов на обращения

2.3.1. После рассмотрения обращения директор архива или лицо, исполняющее его обязанности, дает указания по организации исполнения документа, оформляя эти указания в виде резолюции, с указанием фамилии исполнителя (исполнителей), содержания поручения, срока исполнения, ставит свою подпись и дату, а также принимает решение о постановке рассматриваемого обращения на контроль.

После наложения резолюции обращение направляется должностному лицу (должностным

лицам), назначенному ответственным за его рассмотрение.

В случае, если в резолюции указаны несколько исполнителей, основным исполнителем является лицо, указанное в поручении первым. В этих случаях соисполнители направляют информацию основному исполнителю.

2.3.2. При подготовке ответов на обращения граждан должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, рассматривает его в соответствии с резолюцией директора архива либо лица, исполняющего его обязанности.

2.3.3. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, изучает обращение гражданина и материалы к обращению гражданина, в том числе в целях установления обоснованности доводов автора обращения и принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

2.3.4. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- обобщает для включения в проект ответа гражданину полученные от соисполнителей предложения;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации и Нижегородской области с разъяснением по существу всех затронутых в них вопросов.

2.3.5. Уполномоченные должностные лица ГКУ ЦАНО при рассмотрении обращений граждан в пределах своих полномочий вправе:

- приглашать обратившихся граждан для личной беседы;
- в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивать дополнительные материалы и получать объяснения у обратившихся граждан;
- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан.

2.3.6. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.3.7. По итогам рассмотрения обращения должностное лицо ГКУ ЦАНО, ответственное за рассмотрение обращения, в срок не позднее 2 (двух) рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения подготавливает проект ответа на обращение, согласовывает и визирует его у начальника структурного подразделения, ответственного за рассмотрение обращения, и направляет его на подпись директору архива либо уполномоченному на то лицу.

Ответ на обращение оформляется на бланке ГКУ ЦАНО в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в ГКУ ЦАНО, утвержденной приказом директора ГКУ ЦАНО от 07.11.2012 № 99.

2.3.8. При необходимости продления срока рассмотрения обращения должностное лицо ГКУ ЦАНО, ответственное за рассмотрение обращения, в срок не позднее 2 (двух) рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения подготавливает проект уведомления о продлении срока рассмотрения обращения, согласовывает и визирует его у начальника структурного

подразделения, ответственного за рассмотрение обращения, и направляет его на подпись директору архива либо уполномоченному на то лицу для принятия решения о продлении срока.

Директор архива, либо лицо, исполняющее его обязанности, в течение 1 (одного) рабочего дня принимает решение о продлении (непродлении) срока исполнения поручения.

2.3.9. Ответ заявителю за подписью директора архива либо уполномоченного на то лица направляется в приемную для регистрации с последующей отправкой заявителю.

Обращение заявителя считается рассмотренным, если дан письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов. В этом случае по решению директора архива либо уполномоченного на то лица обращение снимается с контроля.

2.3.10. Ответ на обращение гражданина направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Письменный ответ на коллективное обращение граждан направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка граждан, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения.

Ответ на коллективное обращение граждан направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка граждан, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения.

Обращения граждан считаются решенными, если рассмотрены и решены все затронутые в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и авторам даны ответы.

2.3.11. Организацию работы по обобщению информации о рассмотрении обращений граждан, а также архивное хранение служебных документов по письменным обращениям граждан осуществляет сектор.

#### 2.4. Порядок хранения рассмотренных обращений

2.4.1. Дела, формируемые по обращениям граждан, имеют специальный индекс и в соответствии с номенклатурой дел хранятся в течение 5 лет.

2.4.2. Документы в делах должны располагаться в хронологическом порядке. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их комплектность.

### 3. Личный прием граждан

3.1. Прием граждан в ГКУ ЦАНО ведется в соответствии с графиком:

- директором архива - каждый понедельник и среду с 16.00 до 17.00;

Прием граждан специалистами приемной осуществляется без предварительной записи ведется ежедневно в рабочее время, в том числе по телефону (831) 434-19-11.

Помещение для осуществления приема граждан должно быть оборудовано в соответствии с санитарными нормами и правилами, с соблюдением мер безопасности. Для написания заявления непосредственно в ГКУ ЦАНО гражданам отводятся места, оборудованные стульями, столами, канцелярскими принадлежностями и бумагой формата А4 для составления письменных обращений.

В помещении гражданин должен иметь доступ к основным нормативным правовым актам, регулирующим полномочия и сферу компетенции ГКУ ЦАНО.

Во время организации и проведения личного приема граждан специалисты приемной ГКУ ЦАНО обязаны соблюдать при исполнении должностных обязанностей права и законные интересы граждан, быть корректными и внимательными в обращении с гражданами, выполнять требования к служебному поведению.

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

Специалист приемной оформляет карточку личного приема гражданина (приложение 1 к настоящему Положению), прикладывает к ней имеющиеся материалы по рассматриваемому вопросу и представляет их должностному лицу, ведущему личный прием.

Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

Правом на первоочередной личный прием обладают ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий, инвалиды первой группы и их опекуны, родители, опекуны и попечители детей-инвалидов, беременные женщины, родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет, и иные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации и Нижегородской области.

Лица, удостоенные почетного звания "Почетный гражданин Нижегородской области", имеют право на безотлагательный прием.

3.3. Во время личного приема гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", а также настоящим Положением. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приема.

3.5. По окончании личного приема должностное лицо, проводившее личный прием, доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГКУ ЦАНО, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

#### **4. Контроль и обобщение результатов работы по рассмотрению обращений граждан**

4.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан.

Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

4.2. Контроль за сроками рассмотрения письменных обращений граждан в ГКУ ЦАНО, осуществляется заместителем директора архива.

Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день их регистрации, окончанием - день регистрации письменного ответа.

4.3. Контроль за полнотой рассмотрения обращений граждан осуществляется заместителем директора архива.

Контроль за решением вопросов, содержащихся в обращениях граждан, осуществляется

на основе информации о результатах рассмотрения обращений граждан, подготавливаемой приемной и ответственными за рассмотрение обращений лицами. Периодичность составления информации о результатах рассмотрения обращений граждан - раз в полугодие.

4.4. Снятие обращения с контроля осуществляет директор архива. Промежуточный ответ на обращение или перепоручение исполнения обращения другому должностному лицу или структурному подразделению ГКУ ЦАНО не является основанием для снятия обращения с контроля.

4.5. При выявлении нарушений прав заинтересованных лиц осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.



**Карточка  
личного приема граждан**

№ \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
(дата приема)

Фамилия, имя, отчество гражданина:

Место работы гражданина, должность:

Адрес регистрации гражданина, контактный телефон:

Краткое содержание  
вопроса:

Фамилия, имя, отчество, должность ведущего прием:

Краткое содержание поручения, срок его исполнения и лицо, ответственное за  
исполнение поручения:

Отметка о результате приема:

**Примечание:**

Подпись ведущего прием, дата: