

Комитет по делам архивов Нижегородской области
государственное казенное учреждение
Государственный архив Нижегородской области
документов по личному составу
(ГКУ ГАНО документов по личному составу)

П Р И К А З

11 марта 2021

№

15

г. Нижний Новгород

**Об утверждении Положения о порядке рассмотрения
обращений граждан в государственном казенном
учреждении Государственный архив Нижегородской
области документов по личному составу**

В соответствии с требованиями Федерального закона Российской Федерации от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона Нижегородской области от 7 сентября 2007 № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области», приказа комитета по делам архивов Нижегородской области от 2 октября 2013 г. № 82 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в комитете по делам архивов Нижегородской области» (в редакции от 29 марта, 8 августа 2019 г., 15 октября 2019 г., 26 ноября 2020 г.)

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в государственном казенном учреждении Государственный архив Нижегородской области документов по личному составу.

2. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. директора архива



Т.Ю. Савиных

УТВЕРЖДЕНО
приказом ГКУ ГАНО
документов по личному составу
Нижегородской области
от 11 марта 2021 г. № 15

Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан в государственном казенном
учреждении Государственный архив Нижегородской области документов
по личному составу

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в государственном казенном учреждении Государственный архив Нижегородской области документов по личному составу (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», Закона Нижегородской области от 7 сентября 2007 № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области», приказа комитета по делам архивов Нижегородской области от 2 октября 2013 г. № 82 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в комитете по делам архивов Нижегородской области» (в редакции от 29 марта, 8 августа 2019 г., 15 октября 2019 г., 26 ноября 2020 г.).

1.3. Государственное казенное учреждение Государственный архив Нижегородской области документов по личному составу (далее – Архив) в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение обращений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в Архив в письменной форме, телеграммой или посредством факсимильной связи, в форме электронного документа или в форме устного обращения во время личного приема граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законом срок.

1.4. Место нахождения Архива: ул. Балхашская, 13, г. Н. Новгород, 603089;
график работы Архива:

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) 436-98-05;
приёмная директора 421-15-91.

1.5. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на странице Архива официального сайта комитета по делам архивов Нижегородской области (далее – Комитет) в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет» – «Государственная архивная служба Нижегородской области» (www.archiv.nnov.ru) (далее – сайт Комитета), в печатной форме – на информационном стенде Архива.

На информационном стенде в Архиве размещается следующая информация:

- справочная информация о должностных лицах Архива – Ф.И.О. директора архива (далее – директор), заместителя директора архива и специалистов, ответственных за рассмотрение запросов граждан.
- режим работы, номера телефонов и адрес электронной почты Архива;
- справочная информация о контактных телефонах и адрес электронной почты Комитета;
- краткое описание порядка рассмотрения обращений граждан;
- иная информация, обязательное предоставление которой предусмотрено законодательством Российской Федерации.

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

1.7. Гражданин может направить в Архив:

письменное обращение по почтовому адресу: ул. Балхашская, 13, г. Н. Новгород, 603089;

письменное обращение по факсу: 8 (831) 421-15-91;

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), государственной информационной системе «Единый интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области» (www.gu.nnoov.ru) (далее – Портал) и системе «Мастер электронных форм заявлений», по электронным каналам связи в рамках взаимодействия с отделениями Пенсионного фонда Российской Федерации (VipNet), а также по адресу электронной почты Архива с указанием адреса заявителя (представителя заявителя) gaszno@gu-gano.kreml.nnoov.ru.

Письменные обращения также принимаются от граждан лично в Архиве по адресу: ул. Балхашская, 13, г. Н. Новгород, 603089.

2. Порядок работы с обращениями граждан

2.1. Порядок регистрации обращений.

2.1.1. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется специалистом Архива, ответственным за прием входящих документов (далее – специалист).

Специалист 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) штамп 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. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- прием обращений, направленных факсимильной связью, осуществляется после их поступления на факсимильный аппарат.

Специалист передает обращения специалисту приемной на регистрацию.

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

2.2. Порядок работы с зарегистрированными обращениями

2.2.1. Обращение, поступившее в Архив 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 заявления, 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 Архив 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 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. Архив обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, 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 Архива, в течение семи дней со дня регистрации в Архиве, направляется 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 в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Исполнителем составляется служебная записка на имя директора о снятии обращения с контроля до истечения срока рассмотрения обращения.

2.2.6. 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. Архив 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, директор или лицо, исполняющее его обязанности, 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 Архив. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.2.10. Обращение гражданина (с материалами к обращению) после регистрации передаются на рассмотрение в день регистрации обращения или на следующий рабочий день директору или лицу, исполняющего его обязанности.

2.3. Подготовка ответов на обращения

2.3.1. После рассмотрения обращения директор или лицо, исполняющее его обязанности, дает указания по организации исполнения документа, с указанием содержания поручения, а также принимает решение о постановке рассматриваемого обращения на контроль, оформляя эти указания на бланке резолюции Архива, устанавливает срок исполнения, ставит свою подпись и дату.

После наложения резолюции обращение направляется назначенному должностному лицу – исполнителю (исполнителям).

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 назначенное должностное лицо – исполнитель, рассматривает его в соответствии с резолюцией директора либо лица, исполняющего его обязанности.

2.3.3. Должностное лицо – исполнитель 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. Обобщает для включения в проект ответа гражданину полученные от соисполнителей предложения. Дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 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.

2.3.4. 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.

2.3.5. В срок не позднее 2 (двух) рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения подготовленный проект ответа на обращение, и направляется на подпись директору или лица, исполняющего его обязанности.

Ответ на обращение оформляется на бланке Архива в соответствии с Инструкцией по делопроизводству (приказ ГКУ ГАНО документов по личному составу от 12.04.2019 № 39).

2.3.6. Ответ гражданину за подписью директора или лица, исполняющего его обязанности, направляется в приемную для регистрации с последующей отправкой гражданину.

2.3.7. Обращение гражданина считается рассмотренным, если дан письменный ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов. В этом случае по решению директора или лица, исполняющего его обязанности обращение снимается с контроля.

2.3.8. 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, и 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.

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

2.3.9. Организацию работы по обобщению информации о рассмотрении обращений граждан, а также архивное хранение служебных документов по письменным обращениям граждан осуществляет приемная и ответственное лицо – специалист приемной.

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. Личный прием граждан осуществляет директор или лицо, исполняющее его обязанности в Архиве каждый вторник и четверг с 14.00 до 16.00.

Личный прием граждан осуществляется без предварительной записи ежедневно в рабочее время заместителем директора архива по адресу: г. Н. Новгород, ул. Балхашская, 13.

Помещение для осуществления приема граждан оборудовано в соответствии с санитарными нормами и правилами, с соблюдением мер безопасности. Для написания заявления непосредственно в Архиве гражданам отведены места, оборудованные стульями, столами, канцелярскими принадлежностями и бланками заявлений для составления письменных обращений.

В помещении гражданин имеет доступ к основным нормативным правовым актам, регулирующим полномочия и сферу компетенции Архива.

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

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.

Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

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 передает должностному лицу ведущему личный прием.

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

3.3. В случае, если изложенные в устном обращении сведения 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.

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.

3.5. По окончании личного приема должностное лицо, проводившее личный прием, доводит до сведения заявителя, о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Архива, 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 и полнотой рассмотрения в Архиве, осуществляется заместителем директора архива.

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

4.3. Контроль за решением вопросов, содержащихся в обращениях граждан, осуществляется на основе информации о результатах рассмотрения обращений граждан, подготавливаемой ежеквартально заместителем директора архива и должностным лицом – исполнителем.

4.4. Снятие обращения с контроля осуществляет директор. Промежуточный ответ на обращение или перепоручение исполнения обращения другому должностному лицу или структурному подразделению Архива 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:
