

УТВЕРЖДЕНА  
приказом управления  
государственной архивной службы  
Новосибирской области  
от 27.06.2013 № 117-од

**ИНСТРУКЦИЯ**  
**о порядке организации работы с обращениями граждан**  
**в управлении государственной архивной службы Новосибирской области**

1. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан в управлении государственной архивной службы Новосибирской области (далее – Инструкция) устанавливает требования к организации работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в управление государственной архивной службы Новосибирской области в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальных, коллективных (далее – письменные обращения), а также устных обращений, и требования к организации и проведению личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее – граждане) начальником управления государственной архивной службы Новосибирской области.

1.2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами Новосибирской области, Положением об управлении государственной архивной службы Новосибирской области, поручениями начальника управления государственной архивной службы Новосибирской области, Инструкцией по документационному обеспечению управления государственной архивной службы Новосибирской области, а также настоящей Инструкцией.

1.3. Граждане имеют право обращаться к начальнику управления государственной архивной службы Новосибирской области:

- 1) в письменной форме (направлять индивидуальные и коллективные обращения);
- 2) в форме электронного документа;
- 3) лично (на личных приемах);
- 4) устно (по телефону).

## 2. Прием, учет и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1. Письменные обращения граждан, поступившие начальнику управления государственной архивной службы Новосибирской области, подлежат обязательному рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: ул. Свердлова, 16, г. Новосибирск, 630007.

Адрес электронной почты для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: rlag@nso.ru.

Телефон/факс: (383) 222-60-30.

2.2. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью начальника управления государственной архивной службы Новосибирской области или по его письменному поручению – других должностных лиц в пределах их компетенции. Начальник управления государственной архивной службы Новосибирской области несёт персональную ответственность за соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан.

2.3. Работу с письменными обращениями граждан, поступившими в управление государственной архивной службы Новосибирской области (далее – управление), организует начальник управления. Прием, учет и первичную обработку поступивших в управление письменных обращений граждан осуществляет ведущий эксперт отдела автоматизированных технологий и информационного обеспечения управления.

2.4. Письменные обращения граждан, поступившие в конвертах, в целях обеспечения безопасности подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверт (пакет) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения начальником управления.

2.5. При получении письменных обращений граждан проверяются установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

2.6. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

1) наименование государственного органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

2) свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);

3) почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, 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.

2.7. Обращение, поступившее в управление в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкцией. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

- 1) свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);
- 2) адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;
- 3) почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

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

2.8. При рассмотрении (обработке) обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию управления, недопустим, за исключением случаев, предусмотренных настоящей Инструкцией.

2.9. Рассмотрение обращений граждан может производиться с выездом на место по отдельному поручению начальника управления.

2.10. Письменные обращения граждан, содержащие в адресной части обращения пометку «Лично», рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

2.11. Ответ на обращение не дается в случаях, если:

1) в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес (или адрес электронной почты), по которому должен быть направлен ответ. 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) текст письменного обращения не поддается прочтению. Данное обращение не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

3) 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.

2.12. Начальник управления, должностное лицо либо уполномоченное им на то 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.

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

2.14. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник управления, должностное лицо либо уполномоченное им на то лицо имеет право принять решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу 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.

2.15. 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 управление или соответствующему должностному лицу.

2.16. Информация о письменных обращениях граждан, содержащих предложения по совершенствованию законодательства Новосибирской области или отзывы на законодательные и нормативные правовые акты, а также суждения о деятельности органов государственной власти и должностных лиц, представляется соответствующим должностным лицам для сведения.

2.17. Принимаются к сведению, учитываются в статистических данных, информационных отчетах и подлежат списанию в дело с уведомлением в течение семи дней со дня регистрации автора письменного обращения о принятии к сведению изложенной им информации следующие письменные обращения:

- 1) не предполагающие ответа;
- 2) не содержащие конкретных предложений, заявлений или жалоб;
- 3) не содержащие сведений о нарушенном праве гражданина (объединения граждан) и основанные на общих рассуждениях автора по проблемам внутренней и внешней политики государства;
- 4) не содержащие новой информации по вопросам, ранее уже поднятым этим автором, которые решены или не требуют дополнительного рассмотрения;
- 5) связанные с рекламой товаров или услуг.

2.18. Подготовка ответов на письменные обращения граждан по вопросам, касающимся разъяснения нормативных правовых актов управления, осуществляется консультантом – юристом отдела автоматизированных

технологий и информационного обеспечения управления совместно со специалистом, разработавшим нормативный правовой акт.

2.19. Подготовка отзывов на жалобы граждан, связанные с обжалованием в суде действий или решений должностных лиц управления, обусловленных рассмотрением их обращений, осуществляется начальником управления с участием консультанта – юриста отдела автоматизированных технологий и информационного обеспечения управления и специалиста, принимавшего обжалуемое решение (совершившего обжалуемое действие или бездействие).

Письменные отзывы в суд на жалобы граждан (истцов) готовятся с учетом сроков, указанных в судебных повестках.

### 3. Регистрация письменных обращений граждан

3.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение 3 (трех) дней с момента поступления в управление.

3.2. При регистрации письменных обращений граждан определяется их тематическая принадлежность. Начальник управления определяет исполнителей, к компетенции которых относится решение поставленных в обращении вопросов, и направляет им письменное обращение.

3.3. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется. В случае, если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.4. Каждое поступившее письменное обращение регистрируется в журнале регистрации обращений граждан, в котором указываются:

- 1) дата поступления обращения;
- 2) Ф.И.О. гражданина;
- 3) адрес места жительства;
- 4) краткое содержание обращения;
- 5) фамилия и инициалы сотрудника, которому направлено на исполнение обращение;
- 6) результат рассмотрения обращения.

3.5. Обращение проверяется на повторность. Повторными обращениями являются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу. Обращения одного и того же гражданина, поступающие в течение календарного года, регистрируются под одним номером.

Многократными являются обращения, поступившие три и более раз по одному и тому же вопросу, на который автору даны исчерпывающие ответы.

Если обращение подписано двумя и более авторами, обращение является коллективным.

3.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию управления, направляется в течение семи дней со дня

регистрации в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

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 направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.7. Регистрация обращений депутатов всех уровней, к которым прилагаются письма граждан или в которых идет речь об обращениях граждан, осуществляется в аналогичном порядке.

3.8. На первой странице письменного обращения гражданина в правом нижнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и входящий номер.

3.9. Если обращение направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления, организации, автору обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется уведомление о том, кому и куда направлено его обращение.

3.10. Письменные обращения после регистрации передаются специалисту управления, ответственному за работу с обращениями или специалисту согласно резолюции начальника управления.

#### 4. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений граждан, организация контроля за их рассмотрением

4.1. Письменные обращения граждан, поступившие в управление и относящиеся к компетенции управления, согласно Федеральному закону от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», рассматриваются в течение 30 (тридцати) дней со дня их регистрации.

4.2. Начальник управления в пределах своей компетенции принимает все необходимые меры по разрешению поставленных в обращении вопросов, организует всестороннее изучение вопроса, при необходимости запрашивает, в том числе в электронной форме, дополнительные документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), привлекает экспертов, организует выезд на место.

4.3. Предложения, заявления и жалобы граждан, поступающие из средств массовой информации, а также опубликованные в печати материалы, связанные с предложениями, заявлениями и жалобами граждан, рассматриваются на общих основаниях и в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.4. Граждане имеют право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения их обращений, если это не затрагивает права,

свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Также им могут быть выданы копии письменных ответов, поступивших из государственных органов, органов местного самоуправления в связи с их предыдущими письменными обращениями, копии письменных ответов (уведомлений) о результатах рассмотрения их обращений в управлении, если указанные письменные ответы не были получены гражданами по независящим от них обстоятельствам.

4.5. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу начальник управления имеет право продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 (тридцать) дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.6. Решение о постановке обращений граждан на контроль принимает начальник управления.

4.7. Начальник управления осуществляет контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан, подписывает ответы на обращения граждан и принимает решения о снятии их с контроля.

4.8. Рассмотрение обращений и запросов членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Новосибирской области, представительного органа муниципального образования, к которым приложены обращения граждан, осуществляется с установлением контрольных сроков рассмотрения и ответов депутату и заявителю в соответствии с Федеральным законом от 08.05.1994 № 3-ФЗ «О статусе члена Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Новосибирской области от 25.12.2006 № 81-ОЗ «О статусе депутата Законодательного Собрания Новосибирской области».

Ответ на запрос подписывается начальником управления, а в случае его временного отсутствия – лицом, временно исполняющим обязанности начальника управления.

4.9. Основанием для снятия обращения с контроля является направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы.

4.10. Рассмотренные обращения граждан и документы по их исполнению хранятся в деле управления в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

## 5. Личный прием граждан

5.1. Личный прием граждан в управлении проводится в соответствии с постановлением Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 № 516 «О совершенствовании организации личных приемов граждан в администрации

Новосибирской области, областных исполнительных органах государственной власти Новосибирской области» в следующие дни:

по средам каждой недели	с 9-00 до 10-00;
по пятницам каждой недели	с 14.00 до 17-00.

5.2. Личный прием граждан проводит начальник управления, а в случае его временного отсутствия – лицо, временно исполняющее обязанности начальника управления.

5.3. Запись граждан на личный прием к начальнику управления осуществляет ведущий эксперт отдела автоматизированных технологий и информационного обеспечения управления на основании устного или письменного обращения гражданина о личном приеме начальником управления, которое подлежит регистрации в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкцией, а также в журнале регистрации личного приема граждан руководителями управления. При устном обращении гражданину разъясняется порядок записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы, в том числе в письменной форме или в форме электронного документа.

5.4. Ведущий эксперт отдела автоматизированных технологий и информационного обеспечения управления имеет право уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина, которые приобщаются к материалам для доклада начальнику управления.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию управления, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.5. Заявителю ведущим экспертом отдела автоматизированных технологий и информационного обеспечения управления дополнительно сообщается о дате, времени и месте проведения личного приема начальником управления.

5.6. Гражданину, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, при проявлениях им агрессии либо неадекватного поведения в записи на личный прием отказывается.

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

5.8. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой, начальник управления своевременно сообщает об этом ведущему эксперту отдела автоматизированных технологий и информационного обеспечения управления, который предупреждает гражданина. Запрещается перепоручение проведения личного приема граждан лицам, не имеющим на то полномочий.

5.9. Начальник управления при необходимости проводит выездные приемы граждан в районах и городах Новосибирской области, муниципальных образованиях, трудовых коллективах, общественных организациях и т.д.

5.10. В день проведения личного приема граждан начальником управления ведущий эксперт отдела автоматизированных технологий и информационного



обеспечения управления заполняет карточку личного приема граждан (Приложение № 1 к настоящей Инструкции).

5.11. Непосредственно перед личным приемом проводится необходимая организационно-техническая подготовка:

- 1) создание комфортных условий для граждан, ожидающих приема;
- 2) регистрация граждан;
- 3) подготовка информации по отдельным (в том числе повторным) обращениям.

Ведущий эксперт отдела автоматизированных технологий и информационного обеспечения управления, отвечающий за организацию проведения личного приема, консультирует граждан о порядке проведения личного приема и о компетенции должностных лиц в решении поставленных гражданами вопросов, устанавливает очередность приема, предоставляя преимущество инвалидам, участникам войн, многодетным семьям и прочим льготным категориям граждан, учитывая состояние здоровья обратившихся, удаленность места проживания от областного центра, дату и время обращения.

5.12. Содержание устного обращения 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 в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.13. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкцией. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию управления, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

5.15. Начальник управления после проведения личного приема граждан, принимает решение по рассмотрению поставленных вопросов.

## 6. Организация работы с обращениями граждан, поступившими по горячему телефону

6.1. Горячий телефон 203-58-84 работает в управлении в рабочие дни с 9-00 до 18-00 (в пятницу с 9-00 до 17-00).

6.2. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста управления, принявшего телефонный звонок.

6.3. Специалист управления подробно, в вежливой форме консультирует обратившихся по горячему телефону граждан по интересующим их вопросам, дает разъяснения о подведомственности рассмотрения вопросов, компетенции должностных лиц управления и порядке обращения к ним.

Граждане информируются:

1) о требованиях к оформлению письменного обращения или обращению в форме электронного документа;

2) о порядке и сроках рассмотрения обращений;

3) о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных гражданином вопросов;

4) о месте и времени проведения личного приема граждан начальником управления;

5) о порядке обжалования принятого по обращению решения или действия (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения.

6.4. Обращения граждан, поступившие по горячему телефону, фиксируются в журнале учета устных обращений граждан (Приложение № 2 к настоящей Инструкции).

6.5. Если по обращению гражданина не представляется возможным сразу дать исчерпывающий ответ, информация оперативно доводится до соответствующего должностного лица для принятия мер. Результаты рассмотрения обращения сообщаются заявителю.

## 7. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц управления

7.1. Гражданин вправе обжаловать принятое по обращению решение или действие (бездействие) должностного лица управления в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.2. Гражданин вправе обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) должностного лица управления в связи с рассмотрением обращения к Губернатору Новосибирской области или заместителю Председателя Правительства Новосибирской области, осуществляющему непосредственную координацию и контроль деятельности управления.

7.3. Гражданин вправе обратиться с жалобой в письменной форме или в форме электронного документа, лично или направить жалобу по почте.

---

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1  
к Инструкции о порядке организации  
работы с обращениями граждан  
в управлении государственной  
архивной службы Новосибирской  
области

Карточка личного приема граждан  
№ \_\_\_\_\_ дата приема «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Фамилия, имя, отчество заявителя \_\_\_\_\_

Место жительства, индекс п/о \_\_\_\_\_

Содержание заявления \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Фамилия ведущего прием \_\_\_\_\_

Результат рассмотрения заявления \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

*(оборотная сторона карточки)*

Дата	Отметки о повторных заявлениях

\_\_\_\_\_

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2  
к Инструкции о порядке организации  
работы с обращениями граждан  
в управлении государственной  
архивной службы Новосибирской  
области

ЖУРНАЛ  
учета устных обращений граждан

№ п/п	Дата и время обращения	Ф.И.О. гражданина	Адрес места жительства	Содержание вопроса	Принятые меры	Исполнитель
1	2	3	4	5	6	7

\_\_\_\_\_