



**УПРАВЛЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ АРХИВНОЙ СЛУЖБЫ  
НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПРИКАЗ**

18.04.2016

№ 65-од

г. Новосибирск

**О внесении изменений в приказ от 27.06.2013 № 117-од «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в управлении государственной архивной службы Новосибирской области»**

В целях приведения нормативного правового акта управления государственной архивной службы Новосибирской области в соответствие с законодательством Российской Федерации **п р и к а з ы в а ю**:

Внести в приказ управления государственной архивной службы Новосибирской области от 27.06.2013 № 117-од «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в управлении государственной архивной службы Новосибирской области» следующие изменения:

в Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в управлении государственной архивной службы Новосибирской области:

1) в заголовке раздела 6 слова «по горячему» заменить словами «по справочному»;

2) в пункте 6.1 слова «Горячий телефон» заменить словами «Справочный телефон»;

3) пункт 6.3 изложить в следующей редакции:

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

Гражданам предоставляется информация:

1) о почтовом адресе, адресе электронной почты и режиме работы управления;

2) о порядке проведения личного приёма граждан начальником управления;

3) об утвержденной дате и времени личного приёма граждан начальником управления, а в случае его временного отсутствия – лицом, временно исполняющим обязанности начальника управления;

4) о фамилии, имени и отчестве должностного лица, к полномочиям которого отнесены организация личного приёма граждан и обеспечение рассмотрения обращений в управлении;

- 5) о порядке и сроках рассмотрения обращений;
  - 6) о требованиях к оформлению письменного обращения или обращению в форме электронного документа;
  - 7) о регистрационном номере поступившего обращения и о том, какому должностному лицу управления оно направлено на рассмотрение, а в случае, если обращение, содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию управления – в какой соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или какому соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, переадресовано обращение;
  - 8) о телефонах структурных подразделений управления, обеспечивающих рассмотрение обращения;
  - 9) о порядке обжалования принятого по обращению решения или действий (бездействия) должностных лиц управления;
  - 10) иная информация, не требующая осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению или анализу.»;
- 4) в пункте 6.4:
    - а) слова «по горячему» заменить словами «по справочному»;
    - б) слово «фиксируются» заменить словами «в день поступления регистрируются».
  - 5) пункт 6.5 изложить в следующей редакции:

«6.5. Если вопросы, поставленные в обращении, поступившем по справочному телефону, не требуют дополнительной проверки, и информация может быть предоставлена без осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению или анализу, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе телефонного разговора, о чем делается запись в журнале учета устных обращений граждан.

Если по обращению гражданина не представляется возможным сразу дать исчерпывающий ответ, информация оперативно доводится до соответствующего должностного лица для принятия мер. Ответ о результатах рассмотрения обращения с согласия гражданина может быть дан устно по телефону или в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.».

Начальник управления

К.В. Захаров