



**УПРАВЛЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ АРХИВНОЙ СЛУЖБЫ
НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

27.06.2013

№ 117-од

г. Новосибирск

**Об утверждении Инструкции о порядке организации работы
с обращениями граждан в управлении государственной
архивной службы Новосибирской области**

(в редакции приказов от 08.08.2013 № 138-од, от 11.11.2013 № 204-од,
от 06.02.2015 № 9-од, от 17.11.2015 № 174-од, от 11.12.2015 № 192-од,
от 18.04.2016 № 65-од, от 05.08.2016 № 124-од, от 11.01.2018 № 1-од,
от 09.04.2018 № 65-од, от 28.05.2018 № 119-од)

В целях реализации Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ
«О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан в управлении государственной архивной службы Новосибирской области.

2. Признать утратившим силу приказ управления государственной архивной службы Новосибирской области от 04.06.2012 № 144-од «Об утверждении инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в управлении государственной архивной службы Новосибирской области».

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник управления

К.В. Захаров

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

(в редакции приказов от 08.08.2013 № 138-од, от 11.11.2013 № 204-од,
от 06.02.2015 № 9-од, от 17.11.2015 № 174-од, от 11.12.2015 № 192-од,
от 18.04.2016 № 65-од, от 05.08.2016 № 124-од, от 11.01.2018 № 1-од,
от 09.04.2018 № 65-од, от 28.05.2018 № 119-од)

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 Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – граждане), 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 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: ugas@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 главный эксперт отдела автоматизированных технологий и информационного обеспечения управления.

2.4. Утратил силу.

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, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной 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 письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, 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;

4) текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы. 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.

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.

2.13.1. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение пяти дней со дня регистрации направляется в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и Губернатору Новосибирской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в подпункте 2 пункта 2.11 настоящей Инструкции.

2.14. 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, начальник управления, должностное лицо либо уполномоченное им на то лицо имеет право 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 один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.14.1. Если письменное обращение содержит вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 4.7 настоящей Инструкции на официальном сайте управления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта управления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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. утратил силу.

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. Регистрация поступивших обращений осуществляется в системе электронного документооборота и делопроизводства Правительства Новосибирской области (далее – СЭДД).

При регистрации обращений в СЭДД заполняется регистрационная карточка, в которую заносится информация о поступившем обращении. К регистрационной карточке прикрепляются письменное обращение в виде сканированной копии и (или) файла электронного документа.

3.5. Обращение проверяется на повторность. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первичному обращению, указывает на недостатки, допущенные при рассмотрении предыдущего обращения, либо сообщает о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный

законодательством срок рассмотрения или ответ заявителю не дан. При этом первичным обращением считается обращение по вопросу, который ранее управлением не рассматривался, или обращение, поступившее от лиц, ранее не обращавшихся в управление по уже рассматривавшемуся вопросу.

Дубликатом обращения считается обращение, которое является копией или повторным экземпляром одного и того же обращения от одного и того же заявителя.

Неоднократным считается обращение, поступавшее в управление два раза и более по одному и тому же вопросу, на который заявителю давались письменные ответы по существу.

Коллективным считается обращение двух или более лиц, а также обращение, принятое на митинге или собрании и подписанное организаторами или участниками митинга, собрания.

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. При рассмотрении обращений граждане имеют право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2) 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;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в их обращениях вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 2.11, 2.12, 2.13, 2.14 настоящей Инструкции, а в случае, предусмотренном пунктом 2.14.1 настоящей Инструкции, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) обращаться с жалобой на принятые по обращениям решения или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением их обращений в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения их обращений.

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.

4.5.1. Если после рассмотрения обращения и направления ответа заявителю поступил дубликат обращения, то заявителю не позднее семи дней с момента регистрации дубликата направляется письменный ответ на него со ссылкой на дату и исходящий номер ранее направленного ответа на его обращение и приложением копии ранее направленного ответа.

При одновременном поступлении обращения и его дубликата либо поступлении дубликата до окончания рассмотрения обращения заявителю дается

единый письменный ответ с указанием о рассмотрении как обращения, так и его дубликата.

4.6. Начальник управления принимает решения о постановке обращений граждан на контроль и о снятии их с контроля, а также осуществляет контроль за объективным, всесторонним и своевременным рассмотрением обращений граждан.

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

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в управление в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в управление в письменной форме. Кроме того, на поступившее в управление обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте управления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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».

Абзац исключен.

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

Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, областных исполнительных органах государственной власти Новосибирской области и органах местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области» по пятницам каждой недели. Время приема с 14.00 до 17.00.

5.2. Личный прием граждан ведет начальник управления или должностное лицо, временно исполняющее его обязанности, в порядке очередности в своем служебном помещении (кабинете).

5.3. Предварительную запись граждан на личный прием к начальнику управления обеспечивает главный 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. 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. Главный 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 главным экспертом отдела автоматизированных технологий и информационного обеспечения управления дополнительно сообщается о дате, времени и месте проведения личного приема начальником управления.

5.6. утратил силу.

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

5.8. Начальник управления несет персональную ответственность за проведение личного приема граждан.

Не допускается проведение служебных совещаний и иных мероприятий в часы проведения личного приема граждан, необоснованный перенос и 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 главный эксперт отдела автоматизированных технологий и информационного обеспечения управления заполняет карточку личного приема граждан

(Приложение № 1 к настоящей Инструкции) и заносит регистрационные данные в СЭДД.

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.

Главный 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.

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

6. Организация работы с обращениями граждан, поступившими по справочному телефону

6.1. Справочный 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 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.

6.4. Обращения граждан, поступившие по справочному телефону, в день поступления регистрируются в СЭДД с заполнением регистрационной карточки и занесением в нее информации о поступившем обращении.

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.

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.

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 первому заместителю Губернатора Новосибирской области, непосредственно координирующему деятельность 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

Утратило силу.
