



УПРАВЛЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ АРХИВНОЙ СЛУЖБЫ  
САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ

**ПРИКАЗ**

26.08.2020

г. Самара

№ 86

Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в управлении государственной архивной службы Самарской области

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в целях установления порядка рассмотрения обращений граждан и организаций в управлении государственной архивной службы Самарской области (далее – управление) ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в управлении государственной архивной службы Самарской области.

2. Информацию о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в управлении разместить на официальном сайте управления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Признать утратившим силу приказ управления от 22.03.2011 № 20 «Об утверждении порядка приема юридических и физических лиц в управлении государственной архивной службы Самарской области».

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. руководителя управления

Д.А.Трезина

Рязанцева 2639954

УТВЕРЖДЕНО  
приказом управления  
государственной архивной  
службы Самарской области  
от 26.08.2020 № 86

## ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций  
в управлении государственной архивной службы Самарской области

### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в управлении государственной архивной службы Самарской области (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ) и регулирует порядок рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, (далее – обращения, заявители) в управление государственной архивной службы Самарской области (далее – управление).

1.2. Организационно-техническое обеспечение рассмотрения обращений, поступивших в адрес управления, осуществляют должностные лица управления в соответствии с должностными регламентами.

1.3. Различают следующие виды обращений:

предложение – рекомендация заявителя по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

заявление – просьба заявителя о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных

правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

жалоба – просьба заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

## 2. Порядок регистрации обращений

2.1. Письменные обращения, обращения в форме электронного документа, а также письменные (устные) обращения, поступившие в ходе личного приема граждан, подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в управление.

В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

2.2. При регистрации обращения специалист приемной:

- в правом нижнем углу на лицевой стороне первого листа обращения проставляет регистрационный штамп с указанием даты его поступления и регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение. Если обращение поступает с сопроводительным письмом, то указанные реквизиты проставляются на сопроводительном письме;

- заполняет регистрационную карточку в системе электронного документооборота и сканирует обращение для хранения в электронном виде;

- в регистрационной карточке указывает фамилию и инициалы заявителя, его адрес, тип обращения, краткое содержание. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрирует первого заявителя или заявителя, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным;

- проверяет обращение на повторность, неоднократность и дублирование, при необходимости подбирает находящуюся в архиве предыдущую переписку. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу; дублированными считаются обращения от одного и того же заявителя с одинаковым содержанием, полученные от разных адресатов.

2.3. Специалист приемной после регистрации передает обращение на рассмотрение руководителю управления или лицу, его замещающему, для наложения резолюции и определения исполнителя.

2.4. После наложения руководителем управления или лицом, его замещающим, резолюции на обращение специалист приемной заносит в систему электронного документооборота ее содержание. Регистрационная карточка обращения вместе с вложенными сканированными документами через систему электронного документооборота поступает специалисту, ответственному за исполнение обращения.

В случае, если в резолюции указано два и более исполнителей, регистрационная карточка с вложениями направляется в адрес каждого из них. Проект ответа на обращение готовится исполнителем, указанным в резолюции первым, в основу ложится информация, представленная исполнителями, указанными в резолюции вторыми и последующими.

### 3. Порядок рассмотрения обращений

3.1. Специалист, ответственный за исполнение обращения:

- заполняет карточку запроса в государственной информационной системе Самарской области «Единая информационно-поисковая система по документам архивного фонда Самарской области и документам по личному составу»;

- в карточке запроса указывает фамилию, инициалы заявителя, категорию заявителя и его адрес, способ получения запроса, вид, цель, содержание запроса;

- обеспечивает объективное, всестороннее, своевременное и качественное рассмотрение обращения, в случае необходимости с участием заявителя, направившего обращение;

- дает полные качественные ответы по существу поставленных в обращении вопросов;

- готовит запрос, в том числе в электронной форме, для получения необходимых документов и материалов в органах исполнительной власти, органах местного самоуправления, в государственных архивах Самарской области, других учреждениях и организациях, за исключением судов, органов дознания или органов предварительного следствия;

- направляет обращение в течение семи дней со дня регистрации (если не указан иной срок) в соответствующие органы, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, в государственные архивы Самарской области, другие учреждения и организации, с обязательным письменным уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения;

- в случае необходимости продления срока рассмотрения обращения с разрешения руководителя управления или лица, его замещающего, уведомляет заявителя об этом с указанием причин.

3.2. Специалист управления, ответственный за исполнение обращения, готовит проект ответа на обращение. Соисполнители (лица, определенные в резолюции вторыми и последующими) представляют информацию, документы и материалы, необходимые для подготовки проекта ответа на обращение.

3.3. Все проекты ответов оформляются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации Губернатора Самарской области, секретариате Правительства Самарской области и органах исполнительной власти Самарской области, утвержденной распоряжением Губернатора Самарской

области от 24.04.2017 № 250-р.

3.4. Ответы на обращения заявителей подписывают руководитель управления, заместитель руководителя управления или лицо их замещающее.

3.5. Специалист управления, ответственный за исполнение обращения, передает проект ответа вместе с обращением руководителю управления, заместителю руководителя управления или лицу, их замещающему, на подпись. При наличии в проекте ответа на обращение грамматических, стилистических, орфографических и пунктуационных ошибок либо неполного ответа на поставленные вопросы проект ответа на обращение возвращается исполнителю для доработки.

3.6. Ответственность за содержание ответа на обращение несет руководитель управления, заместитель руководителя управления или лицо, их замещающее, подписавшие ответ, а также специалист управления, ответственный за исполнение обращения.

3.7. При направлении обращения на рассмотрение в государственные архивы Самарской области в обязательном порядке запрашиваются копии ответов на обращения.

3.8. Специалист приемной управления ставит дату подписания ответа на обращение, его исходящий номер; составляет реестр почтовых отправлений, конвертирует и направляет ответ в адрес заявителя. Второй экземпляр ответа подшивается в «дело», обращение снимается с контроля.

3.9. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ. 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.

#### 4. Порядок рассмотрения отдельных обращений

4.1. В случае, если в обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или его почтовый электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

4.2. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение направляется в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

4.3. Запрещается направлять обращения, содержащие жалобу, на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае, если в соответствии с указанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, жалоба возвращается заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

4.4. В случае, если в письменном обращении заявителя 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 управления или лицо, его замещающее, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

4.5. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также его членов семьи, остается без рассмотрения, в адрес заявителя направляется письмо с разъяснениями о недопустимости злоупотребления правом.

4.6. Ответ на обращение, текст которого не поддается прочтению или текст не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, не дается, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.7. 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, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.8. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте управления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», заявителю, направившему обращение, в течение 7 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.

## 5. Сроки рассмотрения обращений

5.1. Обращение, поступившее в управление, в соответствии с компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

5.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, срок рассмотрения может быть продлен, но не более чем на 30 дней. Заявителю направляется промежуточный ответ с обоснованием причин продления срока.

5.3. Письменный ответ на парламентский запрос Совета Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации



дается не позднее, чем через 15 дней со дня его получения или в иной, установленный соответствующей палатой Федерального Собрания Российской Федерации срок. Ответ подписывается тем должностным лицом, которому направлен парламентский запрос, или лицом, его замещающим.

5.4. Ответ на запрос члена Совета Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации дается не позднее, чем через 30 дней со дня его получения или в иной, согласованный с инициатором запроса срок. Ответ на запрос подписывается тем должностным лицом, которому направлен запрос, или лицом, его замещающим.

5.5. Обращения, поступившие от депутатов Самарской Губернской Думы, рассматриваются в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения в управлении. В случае необходимости проведения в связи с обращением депутата Самарской Губернской Думы дополнительного изучения вопроса или проверки информации, содержащейся в обращении, необходимо в 3-х дневный срок со дня его регистрации направить депутату Самарской Губернской Думы информацию о необходимости продления срока рассмотрения обращения. В этом случае ответ представляется не позднее 30 дней со дня регистрации обращения в управлении.

Ответ на запрос подписывается тем должностным лицом, которому направлен запрос, или лицом, его замещающим.

5.6. Ответ на обращения, поступившие от Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации и Уполномоченного по правам ребенка в Российской Федерации, дается в течение 15 дней со дня регистрации данного обращения в управлении, если в запросе не установлен другой срок. Ответ на запрос подписывается тем должностным лицом, которому направлен запрос, или лицом, его замещающим.

5.7. Ответы на запросы, поступившие из средств массовой информации, готовятся в течение 7 дней со дня получения письменного запроса, в случае отказа в предоставлении информации – в течение 3 дней.

5.8. Обращение, содержащее запрос информации о деятельности управления, подлежит рассмотрению в 30-ти дневный срок со дня его регистрации. В случае, если предоставление запрашиваемой информации невозможно в указанный срок, в течение 7 дней со дня регистрации запроса заявитель уведомляется об отсрочке ответа на запрос с указанием ее причины и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 дней сверх установленного срока для ответа на запрос.

5.9. Жалоба по вопросу организации предоставления государственной услуги, поступившая в управление, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.10. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращения несет специалист, который является исполнителем обращения.

## 6. Организация работы по личному приему граждан

6.1. Личный прием граждан в управлении проводят руководитель управления, заместитель руководителя управления по предварительной записи. Предварительная запись на личный прием осуществляется специалистом приемной управления.

6.2. Личный прием граждан руководителем управления, заместителем руководителя управления проводится в рабочее время.

6.3. Информация о порядке личного приема граждан (место приема, необходимые документы, контактный телефон/факс) размещается на официальном сайте управления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

6.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

6.5. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить суть своего обращения устно либо в письменной форме.

6.6. Регистрация устного либо письменного обращения гражданина при записи на личный прием к руководителю управления, заместителю

руководителя управления осуществляется в журнале приема граждан.

6.7. 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 журнале приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.8. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

6.9. 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.

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

## 7. Порядок работы с обращениями из открытых источников информации

7.1. Обращения, поступающие из открытых источников информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», направляются специалисту, ответственному за ведение официальных аккаунтов управления в социальных сетях.

7.2. Специалист, ответственный за ведение официальных аккаунтов управления в социальных сетях, готовит проект ответа (промежуточного ответа). Если необходимо, привлекает к подготовке информации ответственных за наполняемость и ведение официальных аккаунтов в государственных архивах Самарской области.

7.3. После согласования проекта ответа (промежуточного ответа) с руководителем управления и (или) заместителем руководителя управления размещает ответ (промежуточный ответ) авторам сообщений из открытых

источников.

## 8. Реализация принципа открытости органа исполнительной власти

8.1. В целях реализации принципов и механизмов (инструментов) открытости деятельности управления специалистами управления проводится работа по информированию населения о работе с обращениями граждан и организаций.

8.2. Специалисты управления, ответственные за организацию работы официального сайта управления, на официальном сайте управления в разделе «Государственные услуги» размещают актуализированную информацию, содержащую следующие сведения: номера телефонов для получения гражданами информации справочного характера и записи на личный прием к руководителю управления, заместителю руководителя управления; сведения о количестве поступивших в управление обращений; перечень правовых актов, регламентирующих порядок рассмотрения обращений граждан.