

**Положение  
о порядке рассмотрения обращений граждан  
в МУ Кинешемский горархив**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Муниципальном учреждении «Кинешемский городской архив» (далее – Архив) определяет порядок регистрации, учета и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации личного приема граждан в архиве.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Закон Ивановской области от 31 января 2012 года N 4-ОЗ «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Ивановской области» (в ред. Законов Ивановской области от 07.03.2014 N 7-ОЗ, от 07.07.2016 N 57-ОЗ).

1.3. Архив в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных 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: 155814, Ивановская обл., г. Кинешма, ул. имени Менделеева, д.70; телефоны для справок: 8 (49331) 2-17-77 (директор); 2-26-92 (специалисты), 2-23-80 (бухгалтерия).

график работы Архива:

понедельник - пятницу - 8.00 – 16.30;

перерыв на обед - 12.00 - 12.30;

суббота, воскресенье - выходные дни;

1.5. Директор архива принимает граждан при наличии у них обоснованных претензий к должностным лицам и специалистам отделов архива, осуществляющих прием граждан каждые вторник и среду с 9.00 до 12.00.

1.6. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на странице Архива официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([www.archiv37.ru](http://www.archiv37.ru)) (далее – сайт Архива), в печатной форме - на информационном стенде Архива.

1.7. Заявитель имеет право лично обратиться в Архив, направить обращение письменно или в форме электронного документа посредством почтовой, телеграфной, электронной связи.

1.8. Гражданин может направить в Архив:

- письменное обращение по почтовому адресу: 155814, Ивановская область, г. Кинешма, ул. имени Менделеева, д.70;

- письменное обращение по факсу 8(49331) 2-26-92;

- обращение в форме электронного документа путем заполнения в установленном порядке электронной формы заявления с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть Интернет), а также по адресу электронной почты Архива: [kinarhiv1@mail.ru](mailto:kinarhiv1@mail.ru) или [kinarhiv1@ivreg.ru](mailto:kinarhiv1@ivreg.ru) с указанием адреса заявителя (представителя заявителя).

Письменные обращения также принимаются от граждан в Архиве по адресу: 155814, Ивановская область, г. Кинешма, ул. имени Менделеева, д.70.



## 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 приемной).

Специалист приемной 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».

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

### 2.2. Порядок работы с зарегистрированными обращениями

2.2.1. Обращение, поступившее в Архив в письменной форме 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:

- фамилию, имя, отчество
- адрес регистрации по месту жительства
- куда и для какой цели запрашивается архивная справка
- точное название места работы, учебы, службы с которого требуются сведения для оформления архивной справки о стаже или о заработной плате с указанием должности и периодов работы
- точное наименование и реквизиты (номер, дата) постановления, распоряжения, решения органов местного самоуправления, и иного документа по запросам тематического характера
- паспортные данные гражданина
- номер контактного телефона
- ставится личная подпись, дата
- заполняется согласие на обработку своих персональных данных.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы или их копии.

В случае оформления наследства при себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность и справку от нотариуса о заведении наследственного дела.

Гражданин может обратиться с заявлением о предоставлении архивной справки тематического характера или социально – правового характера от имени третьих лиц, при наличии у него нотариально оформленной доверенности.

В случае если у гражданина возникают вопросы по заполнению бланка запроса, должностные лица и специалисты, осуществляющие прием граждан в МУ Кинешемский горархив, оказывают консультативную помощь.

Гражданин, обратившийся за архивной информацией, может указать в заявлении на срочность исполнения запроса. Порядок исполнения срочных запросов о предоставлении



архивной информации определен Положением о порядке предоставления платных услуг Муниципальным учреждением «Кинешемский городской архив».

Обращение, поступившее в Архив в форме электронного документа, распечатывается на бумажном носителе. Оно в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, адрес регистрации, информацию необходимую для исполнения запроса и согласие на обработку персональных данных. 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, но 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, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение, и 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, не перенаправляются в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Архив уведомляет гражданина, направившего обращение, об отсутствии таких документов, и дает консультацию, куда можно обратиться за данной информацией.

2.2.5. В случае поступления в Архив письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на странице Архива официального сайта Архива в сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта Архива в сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.2.6. В случае 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 или должностное 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.

2.2.8. 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, номер телефона 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 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. 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, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.2.11. 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 Архив.

2.2.12. В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно 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.

### **2.3. Подготовка ответов на обращения**

2.3.1. После рассмотрения обращения главный архивист или лицо, исполняющее его обязанности, дает указания по организации исполнения документа, с указанием фамилии исполнителя (исполнителей), срока исполнения, а также принимает решение о постановке рассматриваемого обращения на контроль.

2.3.2. При подготовке ответов на обращения граждан должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, рассматривает его в соответствии с указаниями главного архивиста либо лица, исполняющего его обязанности.

2.3.3. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, 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.

2.3.4. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- 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 Ивановской области с разъяснением по существу всех затронутых в них вопросов.

2.3.5. Уполномоченные должностные лица Архива при рассмотрении обращений граждан в пределах своих полномочий вправе:

- приглашать обратившихся граждан для личной беседы;
- в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивать дополнительные материалы и получать объяснения у обратившихся граждан;
- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан.

2.3.6. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

2.3.7. По итогам рассмотрения обращения должностное лицо Архива, ответственное за рассмотрение обращения, в срок не позднее 2 (двух) рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения подготавливает ответ на обращение, и направляет его на подпись директору или замещающему его лицу. Ответ на обращение оформляется на бланке Архива.

2.3.8. При необходимости продления срока рассмотрения обращения должностное лицо Архива, ответственное за рассмотрение обращения, в срок не позднее 2 (двух) рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения подготавливает уведомление о продлении срока



рассмотрения обращения и направляет его на подпись директору или замещающему его лицу для принятия решения о продлении срока.

Директор, или лицо, исполняющее его обязанности, в течение 1 (одного) рабочего дня принимает решение о продлении (не продлении) срока исполнения поручения.

2.3.9. Ответ заявителю за подписью директора или замещающего его лица направляется специалисту приемной для регистрации с последующей отправкой заявителю.

Обращение заявителя считается рассмотренным, если дан письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов. В этом случае по решению директора или замещающего его лица обращение снимается с контроля.

2.3.10. Выдача готовых архивных справок социально – правового характера и архивных копий документов по тематическим запросам граждан проводится специалистами отделов архива по рабочим дням **каждые вторник и среду с 9.00 до 12.00 часов** в специально отведенном для этих целей помещении архива.

Ответ на обращение гражданина выдается ему на руки или при невозможности его получения направляется 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.

## **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. Прием граждан по вопросам, относящимся к компетенции МУ Кинешемский горархив, проводится должностными лицами и специалистами отделов архива по рабочим дням **каждые вторник и среду с 9.00 до 12.00 часов** в специально отведенных для этих целей помещениях архива.

Прием граждан специалистами ведется по предварительной записи по телефону 8(49331) 2-26-92.

Помещение для осуществления приема граждан оборудовано в соответствии с санитарными нормами и правилами, с соблюдением мер безопасности. Для написания заявления непосредственно в Архиве гражданам отведено место, оборудованное столом, стульями, 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 специалисты 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.

В целях антитеррористической защищенности и обеспечения безопасности во время проведения приема граждан в помещениях архива может вестись видеонаблюдение.

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

Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

Правом на первоочередной личный прием обладают ветераны Великой Отечественной войны 1941 – 1945 гг., 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.

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

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. 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. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в журнале регистрации приема документов.

3.5. По окончании личного приема должностное лицо, проводившее личный прием, доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, в какие сроки будет рассмотрено и исполнено его обращение.

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 в Архиве, осуществляется главным архивистом или лицом, его замещающим.

Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется на основании сведений, содержащихся в журнале регистрации приема документов.

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

4.3. Контроль за полнотой рассмотрения обращений граждан осуществляется главным архивистом.

4.4. При выявлении нарушений прав заинтересованных лиц осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.