

УТВЕРЖДЕН
приказом архивного управления
Курской области
от 15.05.2025 № 01-03/36

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан в архивном управлении
Курской области

I. Общие положения

1. Порядок рассмотрения обращений граждан в архивном управлении Курской области (далее - Порядок) определяет порядок организации рассмотрения индивидуальных и коллективных обращений граждан Российской Федерации, а также иностранных граждан и лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - граждане), включая организацию личного приема граждан в архивном управлении Курской области (далее - архивуправление).

2. Положения Порядка распространяются на обращения граждан, поступающие в архивуправление в устной форме, в письменной форме на бумажном носителе, в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - обращения, Единый портал), подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ).

3. Должностные лица архивуправления, осуществляющие рассмотрение обращений в соответствии с должностными регламентами, несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность, в том числе за объективное, всестороннее и своевременное их рассмотрение.

4. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. Прием и регистрацию обращений граждан, а также ответов на них осуществляет уполномоченное должностное лицо отдела кадровой, правовой, мобилизационной работы и секретного делопроизводства (далее – сотрудник отдела, отдел).

5. Ответственность за организацию, соблюдение сроков рассмотрения обращений, состояние делопроизводства по обращениям в структурных подразделениях архивуправления несут руководители структурных подразделений архивуправления.

6. Реквизиты документов, содержащих указания должностного лица по его исполнению (далее – резолюция), ответы на обращения, а также решение о прекращении переписки и продлении срока рассмотрения обращения подписываются и принимаются начальником архивуправления или должностным лицом, исполняющим его обязанности.

II. Информирование граждан об организации рассмотрения обращений

7. Обращение в письменной форме может быть доставлено в архивуправление непосредственно заявителем, его представителем, может поступить по почте, посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» способами, обеспечивающими идентификацию и (или) аутентификацию личности: через «Систему для обращения граждан» (<https://og.rkursk.ru/>), через подсистему обратной связи Единого портала - приложение «Госуслуги Решаем вместе» (<https://pos.gosuslugi.ru/landing/>), через портал «Действуем вместе» (<https://vmeste46.ru>).

8. Обращения в письменной форме доставляются или направляются по почте по адресу: 305000, г. Курск, ул. Ленина, д. 57.

Прием обращений в письменной форме при личном обращении граждан осуществляется в приемной начальника архивуправления по адресу: 305000, г. Курск, ул. Ленина, д. 57.

9. Обращения в устной форме могут поступать в архивуправление по телефону: 7(4712) 51-49-52, а также во время специально организованных на радио, телевидении, в социальных сетях прямых эфиров.

10. Информирование граждан о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, наименовании структурного подразделения архивуправления, ответственного за рассмотрение конкретного обращения, осуществляется сотрудником отдела по телефонному номеру, указанному в пункте 9 настоящего Порядка.

По другим вопросам, касающимся рассмотрения обращения в структурном подразделении архивуправления, информационно - справочная работа осуществляется в этом структурном подразделении.

11. Справочная информация о контактных телефонах структурных подразделений архивуправления, почтовом адресе, месторасположении архивуправления размещена на его официальном сайте: <http://archive.rkursk.ru>.

12. Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся работы с обращениями, размещаются в соответствующем разделе официального сайта архивуправления.

График личного приема граждан начальником архивуправления и его заместителем размещается на информационных стендах, информационном ресурсе ССТУ.РФ и официальном сайте архивуправления.

III. Прием и регистрация обращений

13. Письменные обращения граждан на бумажном носителе должны содержать:

а) наименование исполнительного органа Курской области или его структурного подразделения, куда направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица архивуправления и (или) его должность;

б) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) автора обращения;

в) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ по существу поставленных в обращении вопросов (далее - ответ) или уведомление о переадресации обращения (далее - уведомление) в письменной форме;

г) текст с изложением сути обращения;

д) личную подпись и дату;

Письменные обращения граждан в форме электронного документа должны содержать:

а) наименование исполнительного органа Курской области или его структурного подразделения, куда направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица архивуправления и (или) его должность;

б) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) автора обращения;

в) текст с изложением сути обращения;

г) адрес электронной почты либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале или в иной информационной системе, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которому должны быть направлены ответ или уведомление.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению соответствующие документов и материалы либо их копии.

Обращения, содержащие аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей и видеозаписей, иных информационных файлов, рассматриваются при наличии изложения сути заявления, жалобы или предложения в письменном виде или в форме электронного документа.

Гражданин может оставить устное обращение способами, обозначенными в пункте 9 настоящего Порядка, при этом он указывает:

а) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

б) суть обращения;

в) номер телефона;

г) почтовый адрес для ответа на обращение.

В случае отказа гражданина от представления указанных сведений устное обращение не принимается.

14. Учет и регистрация поступивших в архивуправление обращений, направленных Губернатору Курской области, в Правительство Курской области, в Администрацию Курской области, осуществляется с использованием автоматизированной системы обработки данных по обращениям (далее - АСОД).

15. Поступающие в архивуправление обращения в письменной форме и документы, связанные с их рассмотрением, регистрируются в приемной начальника архивуправления в журнале регистрации обращений граждан (далее - журнал) и в АСОД в течение 3 рабочих дней с момента их поступления. Обращения граждан, поступившие в форме электронного документа, распечатываются, а затем регистрируются в журнале.

При поступлении устного обращения сотрудник отдела заполняет на него регистрационную карточку установленной формы.

16. На зарегистрированном обращении гражданина (далее – обращение) или сопроводительном письме в правом нижнем углу лицевой стороны первого листа проставляется штамп установленного образца, содержащий дату регистрации и регистрационный номер, состоящий из буквенного индекса и порядкового номера обращения. Буквенный индекс представляет собой начальную букву фамилии заявителя, на коллективных и анонимных обращениях проставляются соответственно буквы «Кол» и «Ан». Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. При регистрации повторного обращения ему присваивается регистрационный номер первичного обращения с пометкой повторности.

17. В течение одного рабочего дня со дня регистрации обращения сотрудник отдела готовит проект резолюции и передает его вместе с подлинником обращения для принятия решения по рассмотрению начальнику архивуправления либо должностному лицу, исполняющему его обязанности. В проекте резолюции указываются поручение, исполнители, дата его выполнения. Если в проекте резолюции, содержащей поручение, предусматриваются несколько исполнителей одного структурного подразделения, то определяется ответственный исполнитель поручения, который указывается первым.

В случаях когда обращение направляется для рассмотрения несколькими структурными подразделениями архивуправления, ответственным исполнителем является структурное подразделение архивуправления или его должностное лицо, указанное в резолюции первым (далее – ответственный исполнитель). Ответственный исполнитель осуществляет сбор соответствующей информации от других исполнителей, указанных в резолюции (далее – соисполнитель), координацию их работы для подготовки ответа гражданину, а также ему предоставляется право инициативного запроса необходимой информации от других структурных подразделений архивуправления или подведомственных ему учреждений, не указанных в качестве соисполнителей.

18. После подписания резолюции начальником архивуправления либо должностным лицом, исполняющим его обязанности, подлинник обращения возвращается сотруднику отдела, который заносит содержание резолюции в журнал или в АСОД. Далее подлинник обращения с резолюцией и остальными материалами формируется в соответствующее дело. Копии обращения и резолюции передаются исполнителю (-ям), указанным в резолюции. Проект ответа на обращение готовит исполнитель, который указан в резолюции первым, на основании информации, представленной другими исполнителями.

19. Письменные обращения граждан, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию архивуправления, направляются в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующие орган или должностному лицу, в компетенцию которого входит рассмотрение 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 7 дней со дня регистрации направляется архивуправлением в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

IV. Рассмотрение обращений

20. Поступившие в архивуправление обращения, в том числе поступившие в форме электронного документа, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

21. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона №59-ФЗ срок рассмотрения обращения, требующего дополнительного изучения и проверки, может быть продлен начальником архивуправления (должностным лицом, исполняющим его обязанности) не более чем на 30 календарных дней. При этом исполнитель письменно обращается к начальнику архивуправления (должностному лицу, исполняющему его обязанности) с просьбой о продлении срока. Служебная записка после принятия решения о продлении срока рассмотрения подлежит возврату сотруднику отдела для формирования дела. В случае принятия решения о продлении срока рассмотрения обращения исполнитель готовит проект уведомления в адрес заявителя с указанием причин продления срока, а в случае необходимости уведомляет о продлении срока иные заинтересованные органы.

22. В случае необходимости обращение может быть рассмотрено с выездом на место, а также с участием гражданина, направившего обращение. Решение о выездном рассмотрении обращения либо об участии гражданина в рассмотрении обращения может быть принято на любом этапе рассмотрения. Соответствующее поручение может поступить от начальника архивуправления (должностного лица, исполняющего его обязанности) либо должностного лица, которому поручено рассмотрение обращения.

23. Исполнитель, на рассмотрение которому поступило обращение, готовит проект ответа на обращение. Соисполнители (лица, определенные в резолюции вторыми и последующими) представляют исполнителю информацию, документы и материалы, необходимые для подготовки проекта ответа на обращение, в срок не позднее чем за 5 дней до окончания срока рассмотрения обращения.

Проект ответа на обращение готовится на бланке письма архивуправления по количеству адресатов, за исключением ответов, подлежащих направлению заявителю в форме электронного документа. Ответственный исполнитель осуществляет проверку проекта ответа на обращение на предмет наличия в нем грамматических, стилистических, орфографических и пунктуационных ошибок, а также полноты ответа на все поставленные вопросы.

Подготовленный проект ответа на обращение исполнитель представляет на подпись начальнику архивуправления (должностному лицу, исполняющему его обязанности) не позднее чем за 2 дня до окончания срока рассмотрения обращения.

24. Ответ на обращение после его подписания начальником архивуправления подлежит возврату сотруднику отдела для регистрации в установленном порядке. Регистрация ответа на обращение осуществляется в день его получения от начальника архивуправления (должностного лица, исполняющего его обязанности).

25. Первый экземпляр подписанного ответа направляется заявителю (заявителям), второй с подлинником обращения подшивается в соответствующее дело по обращению гражданина, которое хранится в отделе.

26. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в архивуправление или должностному лицу в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в архивуправление или должностному лицу в письменной форме.

Кроме того, на поступившее в архивуправление 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 № 59-ФЗ на официальном сайте архивуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

27. Первичные обращения граждан с прилагаемыми копиями ответов подшиваются в папки по порядковым номерам сформированных дел и хранятся в течение пяти лет. Повторные обращения граждан подшиваются в папки дел, сформированные по первичным обращениям.

V. Рассмотрение отдельных обращений

28. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, на данное обращение ответ не дается. 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. Проект сопроводительного письма готовится сотрудником отдела.

29. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения. Проект разъяснительного документа готовит исполнитель, который указан в резолюции.

30. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, архивуправление вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом. Проект ответа готовится сотрудником отдела.

31. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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 7 дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Проект ответа готовится сотрудником отдела.

32. 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 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение. Проект ответа готовится сотрудником отдела.

33. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства, начальник архивуправления (должностное лицо, исполняющее его обязанности) 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 архивуправление. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о данном решении. Проект разъяснительного документа готовит исполнитель, который указан в резолюции.

34. 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. Проект разъяснительного документа готовит исполнитель, который указан в резолюции.

35. 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 архивуправление.

36. В случае поступления в архивуправление или должностному лицу архивуправления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона №59-ФЗ на официальном сайте архивуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается. Проект разъяснительного документа готовит исполнитель, который указан в резолюции.

VI. Организация и проведение личного приема граждан

37. Прием граждан осуществляется начальником архивуправления, заместителем начальника архивуправления ежемесячно по вопросам, отнесенным к полномочиям архивуправления, в установленные в соответствии с графиком личного приема дни и часы приема. Указанный график оформляется сотрудником отдела ежеквартально и доводится до сведения граждан путем его размещения на информационном стенде, официальном сайте архивуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и информационном ресурсе ССТУ.РФ.

38. Прием гражданина может быть осуществлен другими лицами архивуправления, в компетенцию которых входят поставленные вопросы, также руководителями государственных архивов Курской области, если такая необходимость выявлена при приеме гражданина в архивуправлении.

39. Прием граждан осуществляется в установленные ежеквартальным графиком личного приема рабочие дни с понедельника по пятницу по адресу: г. Курск, ул. Ленина, д.57 в служебных кабинетах соответствующих лиц в порядке очередности согласно предварительной записи.

Предварительная запись на личный прием производится по устным и письменным обращениям граждан в рабочие дни (понедельник – пятница) с 9.00 до 18.00 (перерыв с 13.00 до 14.00) по телефону 8 (4712) 51-49-52 сотрудником отдела.

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

40. Все граждане, записанные на личный прием, должны быть приняты в день приема, при этом рекомендуемое время продолжительности личного приема граждан составляет 20 минут.

В случае отсутствия начальника архивуправления или его заместителя (командировка, временная нетрудоспособность и др.) в назначенный день приема, к которому записан на личный прием гражданин, прием переносится на другой день, о чем гражданин уведомляется заранее.

За два дня до начала личного приема данные о гражданах, записавшихся на личный прием, материалы предварительного изучения предлагаемых к рассмотрению вопросов передаются начальнику архивуправления, его заместителю для ознакомления и выработки проекта решения по затрагиваемым вопросам. В случае повторного обращения сотрудник отдела, осуществляющий запись на прием, проводит подборку всех имеющихся в архивуправлении материалов, касающихся данного заявителя.

41. Гражданам, записавшимся на личный прием, запрещается вносить в архивуправление вещества и предметы, представляющие потенциальную опасность для посетителей и должностных лиц архивуправления, а также крупногабаритные вещи и предметы, размеры которых по длине, ширине и высоте превышают 50, 25 и 40 сантиметров, а также животных.

Пропуск в архивуправление лиц в состоянии наркотического, токсического или алкогольного опьянения или находящихся в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии (до устранения указанного состояния), а также в грязной и пачкающей одежде не осуществляется.

42. Перед началом личного приема гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

43. Должностным лицом, осуществляющим личный прием граждан, в день приема заполняется карточка личного приема, в которой указываются следующие сведения: дата, время начала и окончания личного приема гражданина; фамилия, имя и отчество (при наличии) гражданина; адрес места жительства (пребывания) гражданина; фамилия, имя, отчество (при наличии), должность лица, осуществившего личный прием; краткое содержание обращения, позволяющее установить суть обращения; подпись лица, осуществившего личный прием; содержание принятого по результатам личного приема решения. С согласия гражданина в карточке личного приема могут быть указаны место работы, должность гражданина, льготный и социальный статусы.

44. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление, предложение, жалобу либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов.

В случае если поставленные гражданином во время приема вопросы не входят в компетенцию архивуправления, гражданину разъясняется куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с письменного согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем в день приема в карточке личного приема делается соответствующая запись собственноручно гражданином и должностным лицом, осуществившим личный прием гражданина.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

В случае если во время приема граждан решение поставленных вопросов невозможно, принимается письменное обращение, которое после регистрации в архивуправлении подлежит рассмотрению в установленном порядке.

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

В целях обеспечения защиты прав граждан и должностных лиц архивуправления, ведущих личный прием граждан, осуществляется аудио- и (или) видеопотоколирование процесса личного приема, о чем должностное лицо уведомляет гражданина перед началом личного приема. При несогласии гражданина аудио-, видеопотоколирование личного приема не ведется, о чем делается запись в карточке личного приема.

Видеопотоколирование ведется с записью звука и таким образом, чтобы зафиксировать гражданина и должностное лицо, ведущее личный прием.

Аудио- и видеопотокол гражданам не предоставляется.

В случае грубого, агрессивного поведения гражданина личный прием может быть прекращен. Информация о поведении гражданина отражается в карточке личного приема граждан.