АРХИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ
ПРАВИТЕЛЬСТВА ЧЕЧЕНСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

П Р И К А З

от 23.09.2016 г. Грозный № 88

**Об утверждении инструкции
по рассмотрению обращений граждан
в Архивном управлении Правительства Чеченской Республики**

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Чеченской Республики от 05 июля 2006 года № 12-РЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Чеченской Республике», в целях установления порядка рассмотрения обращений граждан и запросов, организации личного приема граждан в Архивном управлении Правительства Чеченской Республики

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить прилагаемую инструкцию по рассмотрению обращений граждан в Архивном управлении Правительства Чеченской Республики.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя начальника Инуркаеву Лайлу Джамулаевну.

3. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания и подлежит размещению на официальном сайте Архивного управления Правительства Чеченской Республики.

Начальник Ш.К. Айдамиров

Утверждена
приказом Архивного управления
Правительства Чеченской Республики
от 23.09.2016 г. № 88

ИНСТРУКЦИЯ
по рассмотрению обращений граждан в Архивном управлении Правительства Чеченской Республики

1.Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция по рассмотрению обращений граждан в Архивном управлении Правительства Чеченской Республики (далее – Инструкция) определяет порядок, последовательность и сроки учета, регистрации, рассмотрения обращений граждан, а также организации приема граждан в Архивном управлении Правительства Чеченской Республики (далее – Управление).

1.2. Управление обеспечивает рассмотрение обращений граждан по вопросам, находящимся в его ведении, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Конституцией Чеченской Республики, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Чеченской Республики от 05.07.2006 № 12-РЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Чеченской Республике», Положением об Архивном управлении Правительства Чеченской Республики, Инструкцией по делопроизводству в Архивном управлении Правительства Чеченской Республики, а также настоящей Инструкцией.

1.3. Обращения граждан рассматриваются Начальником Управления, первым заместителем Начальника, заместителем Начальника и начальниками отделов Управления (далее – должностные лица). Визируются обращения граждан Начальником Управления.

1.4. Работу с индивидуальными и коллективными обращениями граждан, поступившими в адрес Начальника, организует сотрудник приемной, а также сотрудники отдела использования документов (далее – Специалисты).

1.5. Специалисты, непосредственно осуществляющие рассмотрение обращений граждан, несут персональную ответственность за их сохранность.

1.6. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2. Порядок информирования о рассмотрении обращений

2.1. Информация о порядке рассмотрения обращений размещается:

- в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет) на официальном сайте Управления;

- в средствах массовой информации, информационных материалах;
- на информационных стендах Управления.

2.2. Сведения об Управлении:

- почтовый адрес и адрес местонахождения: 364013, Чеченская Республика, ул. Лермонтова, 95.
- адрес электронной почты Управления: chechen_archive@mail.ru;
- официальный сайт Управления: arhiv-chr.ru;
- номер телефона приемной: 8(8712)22-25-99;
- номер факса: 8(8712)22-26-03;
- номер телефона отдела использования документов: 8(8712)22-26-44.

2.3. Информирование о ходе рассмотрения обращений осуществляется Специалистами в ходе личного приема, а также с использованием почтовой, телефонной связи и информационных систем общего пользования ежедневно с 09 до 18 часов.

2.4. При ответах на устные обращения (по телефону или лично) Специалисты подробно и корректно (с использованием официально-делового стиля речи) информируют обратившихся о порядке и сроках рассмотрения обращений, основаниях для оставления обращений без рассмотрения и прекращения переписки, а также предоставляют иную интересующую граждан информацию по вопросу рассмотрения обращений, за исключением конфиденциальной информации и сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, для которых установлен особый порядок представления.

Ответ на телефонный звонок следует начинать с информации о наименовании органа, в который обратился гражданин, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

2.5. При невозможности ответить на поставленный вопрос необходимо переадресовать обратившегося гражданина другому должностному лицу, либо сообщить номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию. Специалист может предложить гражданину обратиться с вопросом письменно или назначить другое, удобное для него время для устного информирования о порядке рассмотрения обращения.

2.6. В ответах на письменные обращения должны указываться фамилия, инициалы и номер служебного телефона должностного лица-исполнителя.

3. Прием и первичная обработка письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа

3.1. Основанием для работы с письменным обращением является лично доставленное в Управление гражданином или его представителем письменное обращение по форме согласно приложению № 1 либо соответствующее обращение, поступившее с письмом государственного органа, органа местного самоуправления, для рассмотрения в соответствии с компетенцией.

3.2. Письменное обращение может быть также доставлено почтовым отправлением, фельдъегерской связью, по телеграфу и факсу.

Обращение в форме электронного документа может поступить на адрес электронной почты и на официальный сайт Управления.

3.3. Письменные обращения, присланные по почте, поступившие по факсимильной связи, телеграфу, доставленные фельдъегерской связью, а также обращения, поступившие в форме электронного документа и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в приемную Управления и в отдел использования документов (далее – Отдел) и после регистрации передаются должностным лицам.

3.4. Письменные обращения, поступившие непосредственно от граждан или от их представителей (нарочно) также принимаются Специалистами.

По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка о приеме письменного обращения по форме согласно приложению № 2 к настоящей Инструкции с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается номер телефона для справок.

3.6. Специалист, ответственный за регистрацию:

- проверяет правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки, невскрытыми возвращает на почту ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- аккуратно вскрывает конверт, не повреждая надписей на его лицевой стороне, и прикрепляет его в конце письменного обращения для установления адреса отправителя или уточнения даты на почтовом штемпеле при необходимости подтверждения времени отправления данного обращения;

- прикладывает впереди письменного обращения поступившие документы и фотографии (разорванные документы подклеиваются);

- в случае отсутствия самого текста письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, составляет за личной подписью справку следующего содержания: «Письма в адрес Управления нет» с указанием даты и прилагает указанную справку к поступившим документам;

- составляет в двух экземплярах акт на письменные обращения, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Один экземпляр указанного акта хранится в Управлении, второй приобщается к поступившему обращению.

3.7. Приложенные к письменному обращению подлинные документы отделяются и возвращаются гражданину (при необходимости с них снимаются копии). Приложенные к письменному обращению деньги возвращаются гражданину почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на его счет. В случае если гражданин прислал конверт с

наклеенными знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются гражданину.

4. Регистрация и аннотирование поступивших письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа

4.1. Письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Управление путем присвоения ему порядкового номера.

4.2. Регистрацию письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа осуществляет Специалист, ответственный за регистрацию.

4.3. Специалист, ответственный за регистрацию:

- в журнале регистрации указывает фамилию и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, подписано двумя и более авторами, оно считается коллективным и при его регистрации указываются первые два или три гражданина, в том числе автор, в адрес которого подлежит направлению ответ. Коллективными являются также письменные обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- отмечает тип доставки письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа (письмо, телеграмма, электронная почта, доставлено лично и т.п.). Если письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, перенаправлено для рассмотрения в пределах компетенции, указывает, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Секретариата Главы и Правительства Чеченской Республики и т.д.), проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма;

- на лицевой стороне первого листа письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, в правом нижнем углу, свободном от текста, проставляет штамп с присвоением регистрационного номера и указанием даты поступления. В случае если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен на письменном обращении или обращении, поступившем в форме электронного документа, в ином месте, обеспечивающем его прочтение, кроме левого верхнего угла.

4.4. Дубликаты письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, повторные обращения указанной категории, а также письменные обращения или обращения, поступившие в форме электронного документа, содержащие дополнительные сведения к первично поданным обращениям, срок разрешения которых не истек,

регистрируются в том же порядке, что и первичные. При этом в правом верхнем углу первой страницы письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, делается пометка «Повторно», указывается регистрационный номер предыдущего письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, подбирается вся предшествующая переписка.

5. Направление обращений на рассмотрение

5.1. Начальник Управления по результатам предварительного рассмотрения обращения принимает одно из следующих решений:

- о принятии к рассмотрению;
- о перенаправлении обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, иные организации, в компетенцию которых входит решение поставленного в обращении вопроса, с уведомлением об этом заявителя;
- о приобщении к ранее поступившему обращению;
- о возвращении обращения гражданину в течение 7 дней со дня регистрации с разъяснением порядка обжалования судебного решения, если в обращении обжалуется судебное решение;
- о принятии к рассмотрению, но оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов, в случаях если:

в 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;
текст обращения не поддается прочтению, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

в обращении содержатся нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, а гражданину сообщается о недопустимости злоупотреблением правом;

в обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, и принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в комитет;

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, при этом гражданину,

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

5.2. После подписания ответ направляется в адрес гражданина, направившего обращение, почтовым отправлением с отметкой в реестре почтовых отправлений, либо выдается заявителю лично под роспись.

5.3. Обращение с просьбой о личном приеме Начальником Управления рассматривается как обычное обращение.

5.4. В случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции Управления, то обращение в течение 7 дней со дня регистрации направляется по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос, с уведомлением гражданина о переадресации обращения в этот же срок.

5.5. В случае если решение вопросов, поставленных в обращении, относится к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления, иных организаций, копии обращений в течение 7 дней со дня регистрации направляются в соответствующие исполнительные органы государственной власти Чеченской Республики, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

5.6. Управление при направлении обращений на рассмотрение в органы государственной власти, органы местного самоуправления, иные организации может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностных лиц документы и материалы о результатах рассмотрения обращений.

5.7. Не допускается направление обращений на рассмотрение в органы и организации, решения или действия (бездействие) которых обжалуется.

5.8. Подготовка сопроводительных писем к обращениям, направляемым на рассмотрение в органы государственной власти, органы местного самоуправления, иные организации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, осуществляется на бланках Управления.

5.9. Сопроводительные письма о переадресации обращений и уведомления гражданам подписываются Начальником Управления.

6. Оформление и направление ответа на обращение

6.1. При подготовке проекта ответа должностное лицо:

- четко, последовательно, кратко и исчерпывающе излагает ответы на все поставленные вопросы в обращении, раскрывает установленные обстоятельства по всем доводам гражданина, направившего обращение, указанным в обращении;

- указывает, какие меры приняты к виновным должностным лицам для защиты и восстановления нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина при подтверждении фактов, изложенных в обращении;

- указывает, по каким причинам, со ссылкой на конкретные нормы права, просьба не может быть удовлетворена;

- разъясняет порядок реализации прав, свобод и законных интересов гражданина, направившего обращение, со ссылкой на конкретные нормы права;

- представляет информацию о полученных сведениях в случае, если рассмотрение обращения производилось с выездом на место.

6.2. Ответы подписываются Начальником Управления.

6.3. Должностное лицо в случае возврата проекта ответа в зависимости от оснований возврата:

- устраняет выявленные нарушения;

- проводит повторное (дополнительное) рассмотрение, по существу.

При этом готовит для подписания уведомление гражданину о продлении срока рассмотрения обращения и после его подписания осуществляет рассылку почтовым отправлением с отметкой в реестре почтовых отправлений.

6.4. После подписания ответа сотрудник приемной осуществляет рассылку почтовым отправлением с отметкой в журнале регистрации отправлений.

Копия ответа с материалами дела по обращению остается в Управлении и формируется в дело в соответствии с номенклатурой дел.

6.5. Если в обращении, поступившем в Управление в форме электронного документа, содержится просьба о направлении ответа в форме электронного документа или в электронном обращении отсутствует почтовый адрес, ответ направляется по адресу электронной почты.

Во всех остальных случаях ответ направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

7. Организация личного приема граждан

7.1. Личный прием граждан осуществляется в специально отведенном помещении, которое должно соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

7.2. На входе в здание Управления на видном месте размещается информационная доска, содержащая информацию о графиках приемов граждан по личным вопросам Начальником Управления, его заместителями и начальниками отделов Управления.

7.3. Помещение для проведения личного приема граждан оборудуется:

- системой кондиционирования воздуха;

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;

- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

- записывающей системой аудио-, видеонаблюдения.

7.4. Места ожидания личного приема должны быть оборудованы стульями, столами, обеспечиваться канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами.

7.5. Личный прием граждан проводят Начальник Управления, заместители Начальника и начальники отделов Управления. Должностные лица, ведущие личный прием граждан, несут персональную ответственность за его проведение.

7.6. Организацию личного приема граждан Начальником Управления и его заместителями осуществляет сотрудник приемной.

7.7. Личный прием граждан осуществляется в соответствии с графиками приемов граждан по личным вопросам.

7.8. Графики приемов граждан по личным вопросам Начальником Управления и его заместителями утверждаются Начальником Управления. Замена должностных лиц, ведущих личный прием, заявленных в графике приема, а также изменение сроков проведения личного приема производятся по согласованию с первым заместителем Начальника Управления.

7.9. Графики приемов размещаются на официальном сайте Управления и на информационных стендах в Управлении.

7.10. Запись на прием граждан по личным вопросам к должностным лицам производится сотрудником приемной в понедельник, вторник и в среду еженедельно с 10 до 17 часов.

7.11. Не менее чем за один рабочий день до даты проведения личного приема граждан должностными лицами, сотрудник приемной составляет обобщенные списки граждан, записавшихся на личный прием. Список граждан, записавшихся на личный прием, и подготовленные материалы передаются должностному лицу, ведущему личный прием, не позднее 12 часов в день, предшествующий дню личного приема.

7.12. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности, установленном должностным лицом, ведущим личный прием, с учетом права граждан на первоочередность, установленного законодательством Российской Федерации. Время ожидания личного приема граждан не должно превышать 30 минут.

7.13. Во время личного приема граждан должностным лицом, каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение в устной либо письменной форме по существу поднимаемых им вопросов. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на такое обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема. В остальных случаях гражданину дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.14. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящей Инструкцией.

7.15. В случае если в обращении поставлены вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке он может обратиться для рассмотрения данного обращения по существу.

7.16. В ходе личного приема граждан должностное лицо, ведущее личный прием, доводит до сведения гражданина решение о направлении обращения на рассмотрение и принятии по нему мер.

7.17. Контроль за рассмотрением обращений, поступивших при личном приеме граждан, и поручений, данных во время личного приема граждан, возлагается на Специалистов.

8. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, соответственно осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращений

8.1. Действия (бездействие) и решения должностных лиц Управления, соответственно осуществляемые и принимаемые в ходе рассмотрения обращений граждан, могут быть обжалованы во внесудебном порядке и (или) переданы в суд.

8.2. Внесудебный порядок подачи, рассмотрения и разрешения жалоб на действия (бездействие) и решения должностных лиц Управления определяется федеральным и республиканским законодательством.

8.3. Порядок судебного обжалования действий (бездействия) и решений, соответственно осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращений граждан, определяется законодательством Российской Федерации о гражданском судопроизводстве.

Приложение № 1

Начальнику Архивного управления
Правительства Чеченской
Республики
Ш.К. Айдамирову
гр._____
_____
прож. по адресу:
_____
_____
тел.: _____

Заявление

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Дата

Подпись