Утвержден

приказом директора

ГКУСО «ГАСО»

от « » \_\_\_\_\_2013 № \_\_\_

**Порядок**

**рассмотрения обращений и организации приёма граждан в Государственном казенном учреждении Свердловской области**

 **«Государственный архив Свердловской области»**

 **(ГКУСО «ГАСО»)**

1.Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и иным федеральным законодательством и устанавливает единые требования при рассмотрении обращений (заявлений, жалоб) и организации приёма граждан должностными лицами Государственного архива Свердловской области.

1.2. Подлежат рассмотрению индивидуальные и коллективные обращения граждан, обжалующих решения, действия (бездействие) администрации и работников государственного архива, поданные ими индивидуально, либо через своих представителей (при наличии доверенности).

2. Пределы действия

2.1. Данный Порядок распространяется на рассмотрение обращений (заявлений, жалоб) граждан, содержащих сведения о нарушениях и недостатках в работе администрации и сотрудников государственного архивного учреждения, ущемляющих конституционные права заявителей.

3. Предмет обжалования

3.1. Решения администрации государственного архива, принятые в ходе исполнения своих должностных обязанностей;

3.2. Действия (бездействие) работников государственного архива, совершённые в ходе предоставления государственных услуг.

4. Порядок обжалования

4.1. Жалоба (заявление) на решения, действия (бездействие) администрации и работников государственного архива подается на имя директора ГКУСО «ГАСО» (лица, исполняющего его обязанности).

4.2. Обращение может быть направлено по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта государственного архива, а также может быть принято при личном приеме заявителя.

4.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме и регистрируется документоведом государственного учреждения в журнале установленной формы с указанием № и даты регистрации.

4.4. Заявитель в обращении (жалобе) в обязательном порядке указывает:

1) наименование государственного учреждения, в который он направляет жалобу, фамилию, инициалы должностного лица, должность работника государственного архива, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) данные о личности (фамилия, имя, отчество), сведения о месте жительства, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сущность обжалуемого решения администрации государственного архивного учреждения либо неправомерных, по его мнению, действий (бездействия) работников ГАСО;

4) ставит личную подпись и указывает дату обращения в архив.

4.5. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к жалобе необходимые документы и материалы либо их копии.

4.6. Заинтересованное лицо имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения его жалобы, при условии, что это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и что указанные документы не содержат сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законодательством тайну.

4.7. Ответ на обращение (жалобу) по существу поставленных в ней вопросов не дается в случае, если:

1) в жалобе не указаны фамилия заявителя, почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, или указанный адрес не поддаётся прочтению;

2) жалоба содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. В этом случае заявитель должен быть предупреждён о недопустимости злоупотребления правом;

3) текст письменной жалобы не поддается прочтению, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес разборчивы;

4) в жалобе содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и не приводятся новые доводы или обстоятельства. При этом директор ГКУСО «ГАСО» (лицо его замещающее) вправе принять решение о прекращении переписки по жалобе, о чем сообщается заявителю с указанием причин прекращения переписки;

5) ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. При этом заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5. Сроки рассмотрения обращений

5.1. Обращения граждан разрешаются в течение 30 дней со дня их регистрации в государственном архиве, а не требующие дополнительного изучения и проверки - не позднее 15 дней.

5.2. В случае, если в обращении содержатся сведения, относящиеся к компетенции другого архивного учреждения, либо иного органа государственной власти и управления, жалоба в течение 5 рабочих дней направляется по принадлежности, о чём письменно уведомляется заявитель.

6. Направление ответов на обращения

6.1. По результатам рассмотрения обращения (заявления, жалобы) директором ГКУСО ГАСО (лицом, его замещающим) принимается решение об удовлетворении либо частичном удовлетворении требований заявителя либо об отказе в их удовлетворении с мотивированным обоснованием причин отказа.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы, направляется заявителю в пределах установленного законом срока (п.5.1.).

6.2. Ответ на обращение, поступившее в государственный архив по информационным системам общего пользования, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

6.3. При направлении заявителям ответов на обращения в обязательном порядке возвращаются приложенные к ним документы.

Не подлежат возвращению документы и материалы, направленные заявителем в государственный архив в электронной форме.

7. Организация приёма заявителей в государственном архиве

7.1. В государственном архиве Свердловской области приём граждан осуществляется директором архивного учреждения, а в его отсутствие должностным лицом, исполняющим обязанности директора в рабочие дни в период с 10 до 12 часов.

7.2. Приём граждан осуществляется по предварительной записи, либо непосредственно в указанное время по инициативе руководителя ГАСО.

7.3. При личном приёме гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность (проверяется сотрудником охранного подразделения при входе в архив, о чём производится запись в «журнале учёта посещения архива»).

7.4. При необходимости приём граждан осуществляется директором ГКУСО «ГАСО» с участием представителей администрации и руководителей структурных подразделений государственного учреждения по направлениям деятельности.

7.5. Ответ на обращение, принятое на личном приёме, даётся руководителем государственного архивного учреждения, к которому обратился заявитель.

7.6. При повторном обращении граждан к директору государственного архива по тем же вопросам и их несогласии с ранее принятыми решениями, руководителем учреждения им разъясняется порядок обжалования в Управление архивами Свердловской области.

7.7. Учёт обратившихся на приём и регистрация обращений ведётся в журнале установленной формы, в котором также отражается содержание ответа, если он давался в устной форме.

7.8. На обращениях, поданных на личном приёме, документоведом учреждения ставится отметка «с личного приёма».

8. Обжалование решений руководителя государственного архивного учреждения

8.1. Жалоба на решение директора ГКУСО «ГАСО» (лица его замещающего) направляется начальнику Управления архивами Свердловской области по адресу: 620000, г. Екатеринбург, ул. Малышева, 101.

При обжаловании решения директора государственного архива заявитель излагает свои доводы о несогласии с принятым ранее решением.

8.2. Ответ на обращение (жалобу), поданное заявителем в Управление архивами Свердловской области даёт начальник Управления либо должностное лицо, исполняющее его обязанности.

При этом из Государственного архива Свердловской области могут быть затребованы необходимые документы для проверки законности и обоснованности принятого директором ГКУСО «ГАСО» решения.