

**КЪЭБЭРДЕЙ-БАЛЪКЪЭР РЕСПУБЛИКЭМ И АРХИВ КЪУЛЫКЪУ
КЪАБАРТЫ-МАЛКЪАР РЕСПУБЛИКАНЫ АРХИВ СЛУЖБАСЫ
АРХИВНАЯ СЛУЖБА КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ**

УНАФЭ БУЙРУКЪ ПРИКАЗ

6 февраля 2017 г.

№ 13

Налшык къ. Нальчик ш. г. Нальчик

Об утверждении административного регламента предоставления Архивной службой Кабардино-Балкарской Республики государственной услуги «Исполнение запросов пользователей»

В соответствии с постановлением Правительства Кабардино-Балкарской Республики от 5 сентября 2011 года № 277-ПП «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг»,

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления Архивной службой Кабардино-Балкарской Республики государственной услуги «Исполнение запросов пользователей».

2. Направить настоящий приказ для проведения правовой и антикоррупционной экспертизы в Прокуратуру Кабардино-Балкарской Республики и Управление Министерства юстиции РФ по Кабардино-Балкарской Республике.

3. Признать утратившим силу пункт 10 части 2 приказа Архивной службы Кабардино-Балкарской Республики от 5 июня 2013 года № 23 «Об утверждении административных регламентов Архивной службы Кабардино-Балкарской Республики».

4. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Руководитель

Ш.Х.Шогенов

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления Архивной службой Кабардино-Балкарской Республики
государственной услуги
«Исполнение запросов пользователей»

I. Общие положения
Предмет регулирования

1. Административный регламент предоставления Архивной службой Кабардино-Балкарской Республики (далее – АС КБР) и ее структурными подразделениями: управлением центрального государственного архива (далее - УЦГА), управлением центра документации новейшей истории (далее - УЦДНИ) государственной услуги по исполнению запросов пользователей, поступивших в АС КБР, определяет сроки и последовательность действий административных процедур АС КБР, а также порядок взаимодействия АС КБР с исполнительными органами государственной власти Кабардино-Балкарской Республики, другими органами государственной власти, органами местного самоуправления, государственными и муниципальными архивами, организациями и гражданами при осуществлении предоставления государственной услуги. Предметом регулирования административного регламента являются правоотношения, возникающие при обращении заявителя в АС КБР, на портал государственных и муниципальных услуг (функций) Кабардино-Балкарской Республики, официальный сайт АС КБР по вопросу реализации его права на получение документов, связанных с социальной защитой граждан, предусматривающей их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций в соответствии с законодательством Российской Федерации (далее – запрос социально-правового характера).

Круг пользователей

2. Заявителями являются юридические и физические лица, являющиеся пользователями архивных документов. От имени заявителей могут выступать физические и юридические лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени (далее - представители заявителя).

Порядок информирования о государственной услуге

3. Информация по процедурам исполнения запросов может предоставляться:

- по личному обращению заявителя в архив;

- с использованием средств телефонной связи;
- по письменным обращениям заявителя, направляемым в архив посредством почтовой или электронной связи.

По письменным обращениям и по электронной почте ответ направляется в срок, не превышающий тридцать календарных дней со дня поступления обращения.

По телефону гражданские служащие АС КБР обязаны дать исчерпывающую информацию по вопросам исполнения запросов пользователей.

По запросу ГБУ «МФЦ» ответ направляется в срок, не превышающий тридцать календарных дней со дня поступления запроса в АС КБР.

4. Почтовый адрес: АС КБР и УЦГА - 360051, КБР, г. Нальчик, ул. Горького, 13, УЦДНИ - 360017, КБР, г. Нальчик, ул. Хуранова, 10.

Электронный адрес АС КБР: archiv@kbr.ru, телефоны УЦГА: 8(8662) 76-04-24, УЦДНИ: 8(8662) 76-04-40.

Информация о месте нахождения государственных и муниципальных архивов размещена на официальном сайте АС КБР: www.аскбр.рф.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

5. Исполнение запросов пользователей.

Наименование государственного учреждения, предоставляющего государственную услугу

6. Предоставление государственной услуги по исполнению запросов пользователей осуществляет - Архивная служба Кабардино-Балкарской Республики и её структурные подразделения - управление центрального государственного архива АС КБР, управление центра документации новейшей истории АС КБР.

Результаты предоставления государственной услуги

7. Государственная услуга по исполнению запросов пользователей, поступивших в АС КБР, предоставляется в виде архивных справок, архивных выписок и архивных копий.

Результатом предоставления государственной услуги является выдача (направление) заявителю (представителю заявителя) следующих документов:

- истребуемого заявителем (представителем заявителя) документа;
- уведомления о невозможности дать ответ на запрос в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- ответа, подтверждающего неполноту состава архивных документов;
- справки, содержащей подтвержденные факты утраты архивных документов, содержащих запрашиваемые сведения;
- уведомления о направлении анкеты-заявления в другой архив или организацию действующих на территории Кабардино-Балкарской Республики

или письма, содержащего рекомендацию заявителю (представителю заявителя) о направлении запроса в другой архив или организацию находящихся за пределами Кабардино-Балкарской Республики.

Перечень нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление государственной услуги

8. Предоставление государственной услуги по исполнению запросов пользователей, поступивших в АС КБР, регулируется следующими нормативными правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации;

Конвенцией, отменяющей требования легализации иностранных официальных документов, заключенной в Гааге 5 октября 1961 года;

Законом Российской Федерации от 21 июля 1993 г. № 5485-1 «О государственной тайне»;

Федеральным законом от 22 октября 2004 г. № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18 января 2007 года № 19 «Об утверждении Правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук;

Положением об Архивной службе КБР, утвержденным постановлением Правительства КБР от 07.12.2011 № 370-ПП «Об Архивной службе КБР».

Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги

9. Основанием для предоставления государственной услуги является письменный запрос (заявление) в адрес АС КБР и ее структурных подразделений или в многофункциональный центр ГБУ «МФЦ».

Перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги

10. Запросы, поступившие в АС КБР, которые не могут быть исполнены без предоставления дополнительных сведений в течение пяти рабочих дней с момента регистрации, возвращаются заявителям (представителям заявителя) или организациям с указанием требуемых данных.

11. Не подлежат рассмотрению запросы и интернет-обращения не содержащие фамилии, почтового адреса и/или электронного адреса заявителя. Также не принимаются к рассмотрению запросы, содержащие ненормативную лексику и оскорбительные высказывания.

Перечень услуг и документов, запрашиваемых у других органов исполнительной власти

12. Услуги и документы других органов исполнительной власти, необходимые для предоставления данной государственной услуги, отсутствуют.

Порядок взимания платы за предоставление государственной услуги

13. Тематические запросы и запросы социально-правового характера, то есть, связанные с социальной защитой граждан, предусматривающие их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций, исполняются бесплатно. Генеалогические запросы не исполняются.

Сроки и условия предоставления государственной услуги

14. Государственная услуга исполняется АС КБР и ее структурными подразделениями в течение тридцати календарных дней с момента регистрации запроса. По решению руководства АС КБР этот срок может быть при необходимости продлен, с обязательным уведомлением об этом заявителя (представителя заявителя). Запросы, не относящиеся к составу архивных документов, хранящихся в государственных и муниципальных архивах Кабардино-Балкарской Республики рассматриваются в соответствии с пунктом 19 настоящего административного регламента и, при наличии информации о местонахождении интересующих заявителя документов, направляют письма содержащие рекомендацию заявителю (представителю заявителя) о возможности направления запроса в другой архив или организацию находящихся за пределами Кабардино-Балкарской Республики.

Показатели доступности и качества государственной услуги

15. Заявитель и должностные лица АС КБР взаимодействуют при подаче документов и при получении результата по оказанию государственной услуги.

Показателями доступности государственной услуги являются:

- степень открытости информации о государственной услуге;
- создание комфортных условий для заявителей при предоставлении государственной услуги;
- размещение в сети "Интернет", средствах массовой информации, информационном стенде сведений о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах архива, специалистах, ответственных за предоставление государственной услуги, последовательности и сроках предоставления государственной услуги;

- возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;
- ресурсное обеспечение исполнения административного регламента;
- получение государственной услуги в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах по выбору заявителя.

Показателями качества государственной услуги являются:

- степень удовлетворенности заявителей предоставленной государственной услугой;
- соблюдение сроков и последовательности исполнения административных действий, выделяемых в рамках административного регламента;
- минимизация количества взаимодействий заявителя с должностными лицами АС КБР при предоставлении государственной услуги и их продолжительности;
- обоснованность отказов в предоставлении государственной услуги;
- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) должностных лиц АС КБР, а также принимаемые ими решения при предоставлении государственной услуги.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур

16. Организация предоставления государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры АС КБР:

- регистрация запросов и передача их на исполнение;
- анализ тематики поступивших запросов;
- направление запросов на исполнение в государственные, муниципальные архивы или в организации по принадлежности.

Государственные, муниципальные архивы или организации, непосредственно хранящие архивные документы, осуществляют следующие административные процедуры:

- регистрация запросов и передача их на исполнение;
- поиск архивных документов, необходимых для исполнения запросов;
- оформление архивных справок, архивных выписок и архивных копий;
- направление ответов заявителям и информирование об исполнении.

17. Регистрация запросов и передача их на исполнение. Поступившие в АС КБР письменные запросы (заявления) пользователей в том числе запросы ГБУ «МФЦ», регистрируются в течении трех рабочих дней с момента их поступления уполномоченными специалистами АС КБР в установленном порядке.

Регистрация запроса считается юридическим фактом, являющимся основанием для начала действий по предоставлению государственной услуги.

После регистрации, запросы передаются руководителю или его заместителю (при отсутствии руководителя) в пределах его компетенции для написания резолюции. С резолюцией запросы передаются соответствующему специалисту АС КБР, ответственному за исполнение запросов.

При поступлении интернет-обращения (запроса), он распечатывается и в дальнейшем работа с ним ведется в установленном порядке. Оценка обращения и принятие его к рассмотрению, либо отказ осуществляется уполномоченным специалистом АС КБР, ответственным за исполнение запроса.

18. Анализ тематики поступивших запросов.

Основанием для начала административной процедуры по анализу тематики поступивших запросов и поиску необходимых сведений в документах, находящихся на хранении в АС КБР (далее - административная процедура) является прием к рассмотрению анкеты-заявления.

Должностным лицом, ответственным за выполнение административной процедуры, является специалист, ответственный за предоставление государственной услуги.

Специалист, ответственный за предоставление государственной услуги, осуществляет анализ тематики поступивших запросов с использованием имеющихся в архиве архивных справочников в традиционной (на бумажной основе) и электронной форме, содержащих сведения о местах хранения документов, необходимых для исполнения запросов заявителей (представителей заявителей). При этом определяется:

- правомочность получения заявителем (представителем заявителя) запрашиваемой информации с учетом ограничений на предоставление сведений, содержащих государственную тайну и сведения конфиденциального характера;

- наличие либо отсутствие в АС КБР документов, запрашиваемых заявителем (представителем заявителя);

- местонахождение архивных документов, необходимых для исполнения запроса заявителя (представителя заявителя);

- адреса конкретных органов и организаций, куда по принадлежности следует направить на исполнение запрос заявителя (представителя заявителя).

Срок выполнения административной процедуры составляет:

- при исполнении запроса социально-правового характера - не более пятнадцати рабочих дней со дня приема к рассмотрению анкеты-заявления;

- при исполнении запроса по научно-справочному аппарату архива - не более пяти рабочих дней со дня приема к рассмотрению анкеты-заявления;

- в случае если содержащийся в анкете-заявлении запрос не относится к составу хранящихся в архиве документов - не более пяти рабочих дней со дня приема к рассмотрению анкеты-заявления.

Критерием принятия решения при выполнении административной процедуры является прием к рассмотрению анкеты-заявления.

Результатами выполнения административной процедуры являются:

- установление правомочности или неправомочности получения заявителем (представителем заявителя) запрашиваемых документов;

- установление наличия в архиве документов, запрашиваемых заявителем (представителем заявителя);

- установление отсутствия в архиве документов, запрашиваемых заявителем (представителем заявителя);

- установление фактов утраты архивных документов, содержащих запрашиваемые сведения;

- определение адреса конкретных органов и организаций, куда по принадлежности следует направить на исполнение запрос заявителя (представителя заявителя).

Результат административной процедуры фиксируется при регистрации в установленном порядке ответа заявителю.

19. Подготовка ответа на поступивший запрос.

Основанием для начала административной процедуры по подготовке ответа (далее - административная процедура) является:

- установление правомочности или неправомочности получения заявителем (представителем заявителя) запрашиваемых документов;

- установление наличия в АС КБР документов, запрашиваемых заявителем (представителем заявителя);

- установление отсутствия в АС КБР документов, запрашиваемых заявителем (представителем заявителя);

- установление фактов утраты архивных документов, содержащих запрашиваемые сведения;

- определение адреса конкретных органов и организаций, куда по принадлежности следует направить на исполнение запрос заявителя (представителя заявителя).

Должностным лицом, ответственным за выполнение административной процедуры, является специалист АС КБР, ответственный за предоставление государственной услуги.

В случае если ответ на запрос не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, специалист, ответственный за предоставление государственной услуги, составляет проект уведомления о невозможности дать ответ на запрос в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

При наличии в АС КБР документов, запрашиваемых заявителем (представителем заявителя), специалист, ответственный за предоставление государственной услуги, осуществляет подготовку проекта истребуемого документа.

При отсутствии в АС КБР документов, необходимых для исполнения запроса, специалист, ответственный за предоставление государственной услуги, составляет проект ответа, подтверждающего неполноту состава архивных документов по теме запроса.

В случае документально подтвержденных фактов утраты архивных документов, содержащих запрашиваемые сведения, специалист, ответственный за предоставление государственной услуги, осуществляет подготовку проекта справки по данному вопросу.

В случае если содержащийся в анкете-заявлении запрос не относится к составу хранящихся в АС КБР документов, специалист, ответственный за предоставление государственной услуги, осуществляет подготовку проекта уведомления о направлении заявления в другой архив или организацию Кабардино-Балкарской Республики либо оформляет ответ на запрос, содержащий рекомендацию заявителю (представителю заявителя) о

направлении запроса в другой архив или организацию находящиеся за пределами Кабардино-Балкарской Республики.

Указанные проекты документов направляются руководителю АС КБР на подпись. Подписанные руководителем документы передаются на регистрацию специалисту, ответственному за прием обращений заявителей.

Срок выполнения административной процедуры составляет:

- при исполнении запроса социально-правового характера - не более десяти рабочих дней со дня установления неправомерности получения заявителем (представителем заявителя) запрашиваемых документов либо наличия в АС КБР документов, запрашиваемых заявителем (представителем заявителя), либо отсутствия в архиве документов, запрашиваемых заявителем (представителем заявителя), либо фактов утраты архивных документов, содержащих запрашиваемые сведения;

- при исполнении запроса по научно-справочному аппарату АС КБР - не более пяти рабочих дней со дня установления неправомерности получения заявителем (представителем заявителя) запрашиваемых документов либо наличия в архиве документов, запрашиваемых заявителем (представителем заявителя), либо отсутствия в архиве документов, запрашиваемых заявителем (представителем заявителя), либо фактов утраты архивных документов, содержащих запрашиваемые сведения;

- в случае если содержащийся в анкете-заявлении запрос не относится к составу хранящихся в архиве документов - не более пяти рабочих дней со дня определения адреса конкретных органов и организаций, куда по принадлежности следует направить на исполнение запрос заявителя (представителя заявителя).

Критерии принятия решения при выполнении административной процедуры определяются основаниями для ее выполнения.

Результатом выполнения административной процедуры является подготовка следующих документов:

- истребуемого заявителем (представителем заявителя) документа;
- уведомления о невозможности дать ответ на запрос в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- ответа, подтверждающего неполноту состава архивных документов;

- справки, содержащей подтвержденные факты утраты архивных документов, содержащих запрашиваемые сведения;

- уведомления о направлении заявления в другой архив или организацию находящиеся в Кабардино-Балкарской Республике или письма, содержащего рекомендацию заявителю (представителю заявителя) о возможности направления запроса в другой архив или организацию действующих за пределами Кабардино-Балкарской Республики.

Результат административной процедуры фиксируется при регистрации в установленном порядке ответа заявителю.

20. Сообщения, в том числе анонимные, о совершённых или готовящихся преступлениях докладываются руководству и пересылаются в соответствующие правоохранительные органы.

21. В случае направления запросов заявителей в другие органы и организации Кабардино-Балкарской Республики АС КБР письменно уведомляет граждан и ГБУ «МФЦ» о направлении их запросов на исполнение в соответствующие органы. Ответы на заявления направляются заявителям (представителям заявителя) органами и организациями, непосредственно исполняющими запрос.

IV. Порядок и формы контроля за совершением действий и принятием решений

22. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги в АС КБР, осуществляется должностным лицом АС КБР, ответственными за предоставление государственной услуги.

АС КБР осуществляет контроль за предоставлением государственной услуги государственными и муниципальными архивами путем проведения проверок. Проверки могут быть плановыми (осуществляются на основании годовых планов АС КБР) и внеплановыми. Проверка может проводиться по конкретному обращению заявителя.

23. Контроль за полнотой и качеством исполнения государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц АС КБР, государственных и муниципальных архивов.

Результаты проверок оформляются в виде заключений, справок или актов, в которых отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

V. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования действия (бездействия), осуществляемых в ходе выполнения государственной услуги

24. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

25. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут быть решения и действия (бездействие) АС КБР, должностного лица АС КБР, государственного служащего АС КБР, в том числе:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;
- отказ в приеме у заявителя документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги;
- затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги

платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами;
- нарушение срока предоставления государственной услуги;
- отказ в предоставлении государственной услуги по основаниям, не предусмотренным нормативными правовыми актами;
- отказ АС КБР, должностного лица АС КБР в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

26. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы в орган исполнительной власти, должностному лицу, уполномоченному на ее рассмотрение.

27. Жалоба подается устно, в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, иными доступными способами, в том числе при личном приеме заявителя. Жалоба подлежит обязательной регистрации в течение трех рабочих дней с момента ее поступления.

28. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа исполнительной власти, должностного лица АС КБР, либо государственного служащего АС КБР, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) АС КБР, должностного лица АС КБР либо гражданского служащего АС КБР;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) АС КБР, должностного лица АС КБР либо государственного служащего АС КБР;

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для составления и обоснования жалобы, при условии, что это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если указанная информация и документы не содержат сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну.

29. Жалоба, поступившая в АС КБР, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа предоставляющего услугу или должностного лица АС КБР, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок, либо в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

30. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) удовлетворить жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных АС КБР опечаток и ошибок в выданных в результате исполнения государственной функции документах, а также в иных формах;

2) отказать в удовлетворении жалобы.

Мотивированный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы, направляется заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме не позднее дня, следующего за днем принятия решения по результатам рассмотрения жалобы.

31. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы, признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

32. Перечень оснований для оставления жалоб (обращений) без ответа.

Жалобы заявителей, поданные в письменной форме или в форме электронного документа, остаются без ответа по существу поставленных в ней вопросов в случаях:

в жалобе не указана фамилия гражданина, направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (при этом заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

текст жалобы не поддается прочтению (о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, в семидневный срок с момента регистрации жалобы);

если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства возможно принятие решения о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, с уведомлением о данном решении заявителя;

невозможность предоставления ответа на жалобу без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (заявителю, направившему обращение, в семидневный срок со дня регистрации сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений);

обращение, в котором обжалуется судебное решение (в семидневный срок со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения).
