



**СОВЕТ МИНИСТРОВ
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от «25» июля 2017 года № 477/17

г. Луганск

**Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений и
организации личного приема граждан в Аппарате Совета Министров
Луганской Народной Республики**

В соответствии с положениями статьи 77 Временного Основного Закона (Конституции) Луганской Народной Республики, со статей 28, 41 Закона Луганской Народной Республики от 25.06.2014 № 14-I «О системе исполнительных органов государственной власти Луганской Народной Республики» (с изменениями), Совет Министров Луганской Народной Республики постановляет:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке рассмотрения обращений и организации личного приема граждан в Аппарате Совета Министров Луганской Народной Республики.

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Председатель Совета Министров
Луганской Народной Республики

С. И. Козлов

УТВЕРЖДЕНА
постановлением Совета Министров
Луганской Народной Республики
от «25» июля 2017 года № 477/17

ИНСТРУКЦИЯ
о порядке рассмотрения обращений и
организации личного приема граждан
в Аппарате Совета Министров Луганской Народной Республики

I. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений и организации личного приема граждан в Аппарате Совета Министров Луганской Народной Республики (далее – Инструкция) устанавливает единые требования к порядку рассмотрения обращений и ведению делопроизводства по обращениям граждан в Аппарате Совета Министров Луганской Народной Республики (далее – Аппарат).

Рассмотрение обращений граждан предусматривает прием письменных и устных обращений граждан; регистрацию поступивших обращений; предварительное рассмотрение письменных обращений (проставление резолюции руководителем); направление обращений на рассмотрение; рассмотрение обращений; извещение граждан о ходе рассмотрения их обращений; личный прием граждан; оформление ответов на обращения и направление оформленных ответов гражданам.

1.2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с Временным Основным Законом (Конституцией) Луганской Народной Республики, Законом Луганской Народной Республики от 21.10.2014 № 32-І «Об обращениях граждан», настоящей Инструкцией, другими нормативными правовыми актами Луганской Народной Республики.

1.3. Работу с обращениями граждан (далее – обращения), поступившими в адрес Председателя Совета Министров Луганской Народной Республики, первого заместителя Председателя Совета Министров Луганской Народной Республики, заместителей Председателя Совета Министров Луганской Народной Республики, организует Аппарат.

Прием, учет, первичную обработку и контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших на имя Председателя Совета Министров Луганской Народной Республики, первого заместителя Председателя Совета Министров Луганской Народной Республики, заместителей Председателя Совета Министров Луганской Народной Республики, в адрес Аппарата, осуществляет отдел по работе с обращениями

граждан Аппарата Совета Министров Луганской Народной Республики (далее – Отдел).

1.4. Рассмотрение обращений производится Председателем Совета Министров Луганской Народной Республики, первым заместителем Председателя Совета Министров Луганской Народной Республики, заместителями Председателя Совета Министров Луганской Народной Республики, Министром Совета Министров Луганской Народной Республики и его заместителями, должностными лицами Аппарата, руководителями исполнительных органов государственной власти Луганской Народной Республики в пределах компетенции.

1.5. Положения настоящей Инструкции применяются в отношении личных обращений граждан, а также их представителей.

Положения настоящей Инструкции не применяются при рассмотрении обращений юридических лиц, физических лиц – предпринимателей, общественных объединений граждан и их представителей.

1.6. Делопроизводство по обращениям ведется отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

1.7. Подготовка внутренних и исходящих документов Отдела, учет, хранение и передача дел в архив осуществляются в порядке, предусмотренном Инструкцией по делопроизводству в Аппарате и настоящей Инструкцией.

II. Основные понятия

2.1. В настоящей Инструкции используются следующие основные понятия:

жалоба – обращение с требованием о восстановлении прав и защите законных интересов граждан, нарушенных действиями (бездействием), решениями государственных органов, органов местного самоуправления, предприятий, учреждений, организаций, объединений граждан, должностных лиц;

заявители – граждане, их законные представители, обратившиеся к Председателю Совета Министров Луганской Народной Республики и его заместителям, в Аппарат;

Лица, не являющиеся гражданами Луганской Народной Республики и законно находящиеся на ее территории, имеют такое же право на подачу обращения, как и граждане Луганской Народной Республики, если иное не предусмотрено международными договорами.

заявление (ходатайство) – обращение граждан с просьбой о содействии реализации закрепленных Временным Основным Законом (Конституцией) Луганской Народной Республики и действующим законодательством их прав и интересов или сообщение о нарушении действующего законодательства либо недостатках в деятельности

предприятий, учреждений, организаций, независимо от форм собственности, народных депутатов Луганской Народной Республики, депутатов местных советов, должностных лиц, а также высказывание мнения относительно улучшения их деятельности. Ходатайство – письменное обращение с просьбой о признании за лицом соответствующего статуса, прав либо свобод и т.п.;

индивидуальное обращение – обращение от имени одного гражданина;

коллективное обращение – обращение от имени двух и более граждан, а также поступившее от имени коллективов организаций и предприятий; обращение или резолюция, принятые и подписанные организаторами или участниками собрания, митинга;

обращение – предложение (замечание), заявление (ходатайство) и жалоба, изложенные в письменной или устной форме;

письменное обращение – обращение, составленное и оформленное гражданином или его законным представителем на бумаге с соблюдением требований, установленных для подготовки письменных документов;

повторное обращение – обращение, рассмотренное одним и тем же органом от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если первое решено по сути;

предложение (замечание) – обращение граждан или их законных представителей, где высказываются совет, рекомендации относительно деятельности органов государственной власти и местного самоуправления, депутатов всех уровней, должностных лиц, а также высказываются мнения об урегулировании общественных отношений и условий жизни граждан, совершенствовании правовой основы государственной и общественной жизни, социально-культурной и иных сфер деятельности государства и общества;

устное обращение – обращение, изложенное гражданином лично или через третьих лиц (доверенных лиц) в ходе приема.

2.2. Прочие понятия, используемые в настоящей Инструкции, соответствуют понятиям, определенным в нормативных правовых актах Луганской Народной Республики.

III. Порядок информирования и приема граждан сотрудниками Отдела

3.1. Информация о порядке рассмотрения обращений размещается: на официальном сайте Совета Министров Луганской Народной Республики;

в средствах массовой информации, информационных материалах; на информационных стендах Отдела.

3.2. Сведения об Аппарате:

местонахождение: Луганская Народная Республика, г. Луганск, пл. Героев Великой Отечественной войны, дом 3;

почтовый адрес: 91016, Луганская Народная Республика, г. Луганск, пл. Героев Великой Отечественной войны, дом 3;

адрес электронной почты Аппарата : mail@sovminlnr.ru

3.3. Информация об установленных для личного приема граждан днях и часах, иная справочная информация по рассмотрению обращений предоставляется по телефону: (0642) 58-08-56.

3.4. Прием граждан сотрудниками Отдела осуществляется в общественной приемной Главы Луганской Народной Республики без предварительной записи либо непосредственно в Отделе.

3.4.1. Общественная приемная Главы Луганской Народной Республики находится по адресу: г. Луганск, пл. Героев Великой Отечественной войны, дом 3, каб. 112. Отдел находится по адресу: г. Луганск, пл. Героев Великой Отечественной войны, дом 3, каб. 232.

3.4.2. Режим работы общественной приемной: понедельник – пятница с 8.00 до 16.00, перерыв с 12.00 до 13.00. Режим работы Отдела: понедельник – пятница с 8.00 до 17.00, перерыв с 12.00 до 13.00.

3.5. На информационном стенде в помещении Отдела размещается следующая информация:

извлечения из нормативных правовых актов, регулирующих порядок организации работы с обращениями;

извлечения из текста настоящей Инструкции;

график приема граждан Председателем Совета Министров Луганской Народной Республики и его заместителями, Министром Совета Министров Луганской Народной Республики и другими должностными лицами Аппарата;

график приема граждан министрами и другими должностными лицами исполнительных органов государственной власти Луганской Народной Республики.

3.6. Во время приема граждан, а также при их обращении по телефону сотрудники Отдела подробно, в вежливой форме (с использованием официально-делового стиля речи) консультируют обратившихся по интересующим их вопросам, дают разъяснения о подведомственности рассмотрения вопросов, компетенции должностных лиц и порядке обращения к ним.

3.6.1. Граждан информируют:

о должностных лицах Аппарата, которым поручено рассмотрение обращения;

переадресации обращения в исполнительный орган государственной власти Луганской Народной Республики, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований.

3.6.2. Консультации предоставляются по вопросам:
 требований к оформлению письменного обращения;
 места и времени проведения личного приема граждан должностными лицами Аппарата;

порядка проведения личного приема должностными лицами Аппарата;
 места, времени и порядка проведения личного приема граждан министрами и другими должностными лицами исполнительных органов государственной власти Луганской Народной Республики;

порядка и сроков рассмотрения обращений;

порядка обжалования принятого по обращению решения или действия (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения.

3.6.3. Консультации предоставляются при обращении гражданина лично или с использованием телефонной связи.

3.7. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, указания фамилии, имени, отчества и должности служащего, принявшего телефонный звонок.

3.8. При невозможности сотрудником Отдела, принявшим звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, он сообщает гражданину номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

3.9. При проведении приема граждан сотрудники Отдела принимают письменные обращения, которые подлежат обязательной регистрации.

3.10. Специалисты, осуществляющие прием письменных обращений, обязаны оказывать содействие гражданам в правильном указании в письменном обращении названия должности, фамилии, имени и отчества адресата, а также названия органа, в который обратился гражданин.

3.11. Сотрудник Отдела вправе предложить гражданину устранить выявленные замечания по тексту обращения.

3.12. В случае если гражданин совершает действия, представляющие непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, сотрудник Отдела вызывает сотрудников полиции и, при необходимости, работников скорой медицинской помощи.

IV. Порядок рассмотрения письменных обращений

4. Последовательность действий при рассмотрении письменных обращений

Работа с письменными обращениями осуществляется в следующей последовательности:

прием и первичная обработка письменных обращений;

регистрация поступивших письменных обращений;

предварительное рассмотрение письменных обращений (проставление резолюции руководителем);
 постановка письменных обращений на контроль;
 направление письменных обращений на рассмотрение;
 рассмотрение письменных обращений;
 продление срока рассмотрения письменных обращений (при необходимости);
 подготовка и оформление ответов на письменные обращения;
 снятие с контроля письменных обращений;
 предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменных обращений;
 формирование дел по обращениям граждан.

4.1. Прием и первичная обработка письменных обращений

4.1.1. Письменные обращения, поступившие в адрес Председателя Совета Министров Луганской Народной Республики и его заместителей, Аппарата, подлежат обязательному рассмотрению.

4.1.2. Письменное обращение может поступить одним из следующих способов: доставлено лично гражданином либо через третьих лиц (доверенных лиц); доставлено нарочным, почтовым отправлением, посредством факсимильной связи, по электронной почте.

4.1.3. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится главным специалистом Отдела, отвечающим за регистрацию обращений граждан.

4.1.4. Письменные обращения, поступившие в Аппарат, передаются главному специалисту Отдела для дальнейшей обработки, регистрации и рассмотрения.

4.1.5. Письменные обращения, поступившие в конвертах, в целях обеспечения безопасности подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру (кроме обращений с пометкой «лично»). В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверт (пакет), работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения начальником Отдела.

4.1.6. При приеме и первичной обработке документов:
 проверяется правильность адресованной корреспонденции и целостность упаковки;

вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прикладывается конверт;

поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные приложения) прикладываются сзади текста обращения. В случае отсутствия самого обращения, работником Отдела, принимающим почту, делается

запись с текстом: «Обращения к указанному адресату нет», датой и личной подписью, которая прилагается к поступившим документам;

ошибочно поступившие (не по адресу) обращения возвращаются на почту не вскрытыми.

4.1.7. На обращения, поступившие с денежными знаками, ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, составляется акт в двух экземплярах (приложение № 1 к Инструкции). Один экземпляр указанного акта остается на хранении в Отделе и приобщается к поступившему обращению, второй направляется заявителю.

4.1.8. При регистрации от обращения отделяются поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращаются заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет заявителя.

4.1.9. Если при регистрации в обращении отсутствовали приложения, а также когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма, составляется акт в двух экземплярах (приложение № 2 к Инструкции). Один экземпляр указанного акта остается на хранении в Отделе и приобщается к поступившему обращению, второй направляется заявителю.

4.1.10. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится в Отделе либо в общественной приемной Главы Луганской Народной Республики. По просьбе обратившегося гражданина на его экземпляре проставляется отметка о получении с указанием даты и регистрационного номера поступившего обращения.

4.1.11. Обращения с пометкой «лично», поступившие на имя Председателя Совета Министров Луганской Народной Республики и его заместителей, вскрываются помощниками Председателя Совета Министров Луганской Народной Республики, на имя Министра Совета Министров Луганской Народной Республики – помощником Министра Совета Министров Луганской Народной Республики; обращения с пометкой «лично», поступившие на имя заместителей Министра Совета Министров, работников структурных подразделений Аппарата, передаются адресатам не вскрытыми.

4.1.12. В случае если обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации в Отдел.

4.1.13. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

наименование органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);

место жительства гражданина (почтовый адрес; электронный адрес – при необходимости);

номер телефона (при наличии);

излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости подтверждения своих доводов, гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.1.14. Письменные обращения с просьбами о личном приеме рассматриваются как обычные обращения.

4.1.15. Обращение проверяется на повторность (при необходимости прикладывается предыдущая переписка из архива) для дальнейшего его рассмотрения.

Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам.

4.1.16. На стадии предварительной обработки поступивших обращений начальник Отдела выявляет обращения, которые не подлежат рассмотрению по существу вопросов согласно статье 8 Закона Луганской Народной Республики от 21.10.2014 № 32-І «Об обращениях граждан».

4.1.17. Письменное обращение без указания места жительства, не подписанное автором (авторами), а также такое, по которому невозможно установить авторство, признается анонимным и рассмотрению не подлежит.

4.1.18. Обращение, написанное неразборчивым почерком и не поддающееся прочтению, не рассматривается, о чем уведомляется гражданин, если его фамилия и адрес поддаются прочтению.

4.1.19. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.1.20. По неоднократным обращениям начальник Отдела на основании истории обращения готовит предложение о рассмотрении данного вопроса на комиссии по вопросам рассмотрения обращений граждан при Аппарате (далее – Комиссия). Положение о Комиссии и ее состав утверждается распоряжением Совета Министров Луганской Народной Республики. Комиссия вправе дать заключение о безосновательности очередного обращения и направить Председателю Совета Министров Луганской Народной Республики или Министру Совета Министров Луганской Народной Республики предложение о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при одновременном наличии следующих условий: в письменном обращении содержится вопрос, на который ему неоднократно (два раза и более) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями; в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

4.1.21. Окончательное решение о прекращении переписки на основании заключения Комиссии и предложений начальника Отдела принимает Председатель Совета Министров Луганской Народной

Республики или Министр Совета Министров Луганской Народной Республики, о чем гражданину направляется уведомление (приложение № 3).

4.1.22. При поступлении обращения от гражданина, переписка с которым в установленном порядке прекращена, специалист Отдела регистрирует обращение и передает начальнику Отдела. Начальник Отдела устанавливает идентичность вопросов, по которым ранее переписка была прекращена, проверяет, не приводятся ли новые доводы и/или обстоятельства. В случае установления идентичности вопросов, изложенных в обращении, начальник Отдела готовит заключение о безосновательности очередного обращения и предложение о направлении его в дело без рассмотрения. Подготовленное заключение направляется Министру Совета Министров Луганской Народной Республики или лицу, исполняющему его обязанности, для рассмотрения. В зависимости от результатов рассмотрения заключения обращение передается для рассмотрения в общем порядке или помещается в ранее сформированное дело без направления ответа заявителю.

4.2. Регистрация обращений

4.2.1. На поступившие в Отдел обращения в правом нижнем углу первой страницы проставляется регистрационный штамп Аппарата Совета Министров Луганской Народной Республики. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

4.2.2. Сотрудники Отдела, ответственные за делопроизводство, осуществляют регистрацию обращений в журнале регистрации предложений (замечаний), заявлений (ходатайств) и жалоб (далее – журнал регистрации письменных обращений) установленной формы (приложение № 4) и в регистрационно-контрольной карточке обращения (далее – РККО), которые ведутся одновременно (приложение № 5).

4.2.3. Журнал регистрации письменных обращений должен быть прошит, пронумерован, подписан Министром Совета Министров Луганской Народной Республики (либо его заместителем).

4.2.4. Для достижения информационной совместимости регистрационных данных по поступающим обращениям основные реквизиты регистрации, включаемые в РККО, дублируют графы журнала регистрации письменных обращений.

4.2.5. В регистрационные формы могут дополнительно включаться реквизиты, необходимые для учета, поиска и анализа работы по обращениям.

4.2.6. При регистрации обращению присваивается регистрационный номер, который состоит из:

начальной буквы фамилии автора (при коллективном обращении – аббревиатура «КО»);

порядкового номера (применяется сквозная нумерация, которая начинается ежегодно с номера 0001).

Например:

И-0001, где И – первая буква фамилии (Иванов), 0001 – порядковый номер в рамках календарного года.

КО-0001, где КО – аббревиатура, обозначающая коллективное обращение, 0001 – порядковый номер в рамках календарного года.

При поступлении повторного обращения в течение календарного года присваивается регистрационный индекс первого обращения с добавлением буквы «П» (повторное обращение), например: И-0001П.

Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные разным адресатам и поступившие для рассмотрения в Аппарат, учитываются под регистрационным индексом первого обращения с добавлением дополнительного порядкового номера, например: И-0001П/1.

Регистрационный индекс может быть дополнен другими обозначениями, которые обеспечивают систематизацию, поиск и хранение обращений.

4.2.7. Регистрационный номер и дата вписываются в штамп Аппарата. Датой регистрации считается дата, указанная на штампе Аппарата.

4.2.8. В журнал регистрации письменных обращений заносятся дата поступления обращения, регистрационный индекс, фамилия, имя, отчество заявителя (в именительном падеже) и его адрес (место работы), другие реквизиты.

4.2.9. Если обращение подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые две фамилии, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным.

4.2.10. Отмечаются социальное положение и льготная категория авторов обращений (участник Великой Отечественной войны, инвалид, пенсионер, многодетная семья, мать-одиночка и т.д.) согласно Списку категорий и социального положения заявителей (приложение № 6).

4.2.11. Если обращение переслано для рассмотрения, то указывается, откуда оно поступило, в журнале регистрации письменных обращений проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

4.2.12. В журнале регистрации письменных обращений граждан указывается информация о содержании поставленных в обращении вопросов.

4.2.13. Порядок заполнения журнала регистрации письменных обращений определен в Указаниях по заполнению журнала регистрации предложений (замечаний), заявлений (ходатайств) и жалоб (приложение № 7).

4.2.14. Обращение регистрируется в день поступления.

4.2.15. Журнал регистрации письменных обращений заполняется и хранится у главного специалиста Отдела, отвечающего за регистрацию обращений граждан.

4.2.16. Почтовые конверты хранятся вместе с текстом обращения.

4.3. Предварительное рассмотрение обращений

4.3.1. По обращениям, соответствующим предъявляемым к ним требованиям и принятым к рассмотрению, начальник Отдела готовит проекты поручений (резолуций или сопроводительных писем) Председателя Совета Министров Луганской Народной Республики, Министра Совета Министров Луганской Народной Республики.

4.3.2. Поручения содержат фамилии и инициалы лиц (руководителей органов или структурных подразделений Аппарата), которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и сроки рассмотрения, подпись руководителя с расшифровкой. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

4.3.3. Поручения оформляются на бланках резолюций Председателя Совета Министров Луганской Народной Республики, Министра Совета Министров Луганской Народной Республики форматом А 6 (105 x 148 мм), сопроводительные письма – на бланках Председателя Совета Министров Луганской Народной Республики и Министра Совета Министров Луганской Народной Республики. На бланке в обязательном порядке проставляется регистрационный номер, дата и отметки о контроле (приложения № 8,9).

4.3.4. Копии подписанных резолюций и сопроводительных писем в форме поручения подшиваются в дело вместе с документом.

4.3.5. При подготовке проекта резолюции или сопроводительного письма (при определении структурного подразделения Аппарата, органа власти, к компетенции которого относится рассмотрение поставленных в обращении вопросов) начальник Отдела вправе обратиться за консультацией к Министру Совета Министров Луганской Народной Республики (его заместителю), помощникам Председателя Совета Министров Луганской Народной Республики.

4.3.6. Поручения (резолуции и сопроводительные письма) подписываются Председателем Совета Министров Луганской Народной Республики, Министром Совета Министров Луганской Народной Республики в случаях, требующих личного рассмотрения обращения.

4.3.7. В соответствии со статьей 7 Закона Луганской Народной Республики от 21.10.2014 № 32-І «Об обращениях граждан» запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

4.3.8. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Аппарата, начальник Отдела направляет Председателю Совета Министров Луганской Народной Республики или Министру Совета

Министров Луганской Народной Республики на подпись проект поручения исполнительному органу государственной власти, органу местного самоуправления, должностному лицу, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, поставленных в обращении.

4.3.9. В срок не более пяти дней со дня регистрации копия обращения направляется в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, о чем уведомляется заявитель.

Уведомление о перенаправлении обращения готовит Отдел и за подписью Министра Совета Министров Луганской Народной Республики направляет заявителю.

4.3.10. Начальник Отдела направляет Председателю Совета Министров Луганской Народной Республики или Министру Совета Министров Луганской Народной Республики обращения и проекты поручений о рассмотрении обращений, в том числе предложения о постановке обращений на контроль, рассмотрении обращения с выездом на место, либо о комиссионном рассмотрении вопроса с привлечением специалистов исполнительных органов государственной власти Луганской Народной Республики, органов местного самоуправления.

4.3.11. Председатель Совета Министров Луганской Народной Республики или Министр Совета Министров Луганской Народной Республики по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами принимает решение по проекту поручения об определении исполнителей, сроках рассмотрения, порядке информирования заявителей, при необходимости корректирует его.

4.3.12. Председатель Совета Министров Луганской Народной Республики или Министр Совета Министров Луганской Народной Республики принимает решение по исполнению и проставляет резолюцию не позднее следующего рабочего дня с момента регистрации обращения.

4.3.13. После подписания поручения руководством специалисты Отдела заносят содержание резолюции в журнал регистрации письменных обращений, РККО.

4.3.14. Зарегистрированные и рассмотренные обращения в соответствии с поручениями направляются исполнителям, при этом Отделом снимается необходимое количество копий.

Оригинал обращения остается в Отделе.

4.4. Порядок рассмотрения письменных обращений

4.4.1. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории предложений (замечаний), исполнитель определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении:

по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов;

совершенствованию деятельности государственных органов власти и органов местного самоуправления;
развитию общественных отношений;
улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

В отношении каждого предложения исполнитель оценивает возможность его принятия или непринятия.

При проведении оценки учитываются следующие обстоятельства:

нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;

необходимость внесения изменений в нормативные документы в случае принятия предложения;

наличие предложений, требующих изменения законодательства, не относящихся к компетенции Аппарата;

возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребует в случае их принятия;

возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса.

По результатам рассмотрения предложения гражданину готовится ответ. Если предложение не принято, гражданин извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято; если принято, то в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться.

4.4.2. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории заявления (ходатайства), исполнитель:

выделяет действие, на необходимость совершения которого гражданин указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;

проводит анализ сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц.

Исполнитель проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или несвершении испрашиваемого действия. Если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы.

Исполнитель проверяет, соответствуют или нет действия (бездействие) должностного лица (должностных лиц) положениям действующего законодательства.

Для этого исполнитель может получать пояснения по факту нарушения у лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, предоставленные гражданином, при необходимости запрашивает дополнительные материалы.

4.4.3. При рассмотрении жалобы исполнитель обязан определить обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его

нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц. Для этого исполнитель:

определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина либо других лиц (принадлежность прав, свобод и законных интересов, их вид, какими действиями нарушены и др.);

устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение;

определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения, существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер;

4.4.4. В случае признания жалобы, подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументированно даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

4.4.5. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:

запросить дополнительную информацию в исполнительных органах государственной власти, органах местного самоуправления;

пригласить на личную беседу гражданина, запросить у него дополнительную информацию;

инициировать проведение проверки. Проведение проверки осуществляется в пределах полномочий по осуществлению внутреннего контроля или контрольно-надзорных полномочий в порядке, установленном действующим законодательством.

4.4.6. Запрос на получение дополнительной информации в исполнительных органах государственной власти, органах местного самоуправления должен содержать:

данные об обращении, по которому запрашивается информация;

вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;

вид запрашиваемой информации, содержание запроса.

Запрос подписывается должностным лицом, давшим поручение исполнителю по рассмотрению обращения, и направляется в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или организацию. Срок, в течение которого должна быть предоставлена информация по запросу, – не более 15 дней.

4.4.7. В случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточнения обстоятельств,

изложенных в обращении, определения мотивации, исполнитель может пригласить гражданина на личную беседу.

Приглашение гражданина на беседу осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронных средств связи, почтой и другими способами, но не позднее чем за три дня до назначенной даты проведения беседы.

В случае отказа гражданина или неявки при наличии подтверждения о приглашении гражданина предложенным способом в надлежащий срок, ответ на обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточность информации, обусловленная неявкой гражданина на личную беседу, может повлечь недостаточно детальное рассмотрение обращения. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

При установлении исполнителем невозможности явки гражданина на личную беседу по состоянию здоровья или по иным причинам, исполнителем может быть принято решение о выезде по месту нахождения гражданина для беседы и получения дополнительных материалов.

Гражданина уведомляют о дате и времени его посещения исполнителем.

4.4.8. По результатам рассмотрения обращения с выездом на место в ответе на обращение указывается информация о полученных сведениях.

4.4.9. При рассмотрении обращения исполнитель применяет все предоставленные ему в соответствии с должностным регламентом полномочия.

В случае недостаточности полномочий исполнителя (запрос информации, координация деятельности, согласование документов) для всестороннего и полного решения вопросов, поставленных в обращении, оформление необходимых документов и совершение действий осуществляется через соответствующих должностных лиц.

4.4.10. При рассмотрении обращения в случае необходимости исследования материалов и объектов, которые не могут быть истребованы или предоставлены по месту рассмотрения обращения, исполнитель с предварительного разрешения соответствующего должностного лица выезжает по месту нахождения данных материалов или месту нахождения исследуемых объектов.

4.4.11. В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, должностное лицо, указанное в резолюции первым, является ответственным исполнителем. Ответственный исполнитель определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение. Ответственный исполнитель осуществляет контроль полноты и правильности подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями и соблюдению ими установленных сроков. Ответственный исполнитель формирует

окончательный ответ по обращению при поступлении материалов от соисполнителей.

4.4.12. В случае если в обращении поставлены вопросы, относящиеся к компетенции нескольких государственных органов и органов местного самоуправления, допускается направление ответа гражданину каждым исполнителем в пределах своей компетенции.

4.4.13. Подготовленный по результатам рассмотрения обращения ответ должен соответствовать следующим требованиям:

- содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет сделано);

- если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть решена;

- содержать информацию о направлении, дате отправки, регистрационный номер обращения, фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

4.4.14. Исполнитель несет персональную ответственность за объективное и всестороннее рассмотрение обращения, соблюдение сроков рассмотрения обращения, своевременность продления сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.

При рассмотрении обращения несколькими исполнителями ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

4.4.15. Если обращение, направленное исполнителю на рассмотрение в пределах компетенции, ставилось Председателем Совета Министров Луганской Народной Республики или Министром Совета Министров Луганской Народной Республики на контроль, исполнитель должен направить в Отдел (на имя того должностного лица, которое давало поручение) информацию о результатах рассмотрения обращения в установленные для исполнения сроки с приложением копии ответа заявителю.

4.4.16. Должностное лицо, давшее поручение по обращению:

- рассматривает предоставленную информацию о рассмотрении обращения;

- дает поручения об исполнении действий, рекомендованных исполнителем в случае удовлетворения обращения;

- определяет вид и порядок привлечения к дисциплинарной ответственности лиц в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения предписаний нормативных правовых актов, прав, свобод или законных интересов граждан;

- при необходимости (в ответе содержится информация о том, что работа будет продолжена) ставит рассмотрение обращения на дополнительный контроль;

- принимает решение об окончании рассмотрения обращения;

принимает решение о возврате проекта ответа на повторное рассмотрение.

4.4.17. Основанием для возврата проекта ответа на повторное рассмотрение являются:

оформление проекта ответа с нарушением установленной формы;
противоречие выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, действующему законодательству;

необходимость дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения;

ответ дан не на все вопросы обращения и/или не по существу.

4.4.18. В случае возврата проекта ответа исполнитель, в зависимости от оснований возврата, обязан:

устранить выявленные нарушения;

провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу.

4.4.19. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты меры, дан письменный ответ гражданину (лицу, органу, обратившемуся в интересах гражданина).

4.4.20. В этом случае должностное лицо, давшее поручение, снимает обращение с контроля, путем проставления визы «В дело» на ответах, полученных от исполнителей, либо подписывая проект ответа, подготовленного исполнителем.

4.4.21. По желанию гражданина ответ на обращение может быть вручен ему лично, отправлен по почте, электронной почтой.

4.5. Требования к оформлению ответа на письменные обращения

4.5.1. Ответы на обращения подписывают тем должностным лицом, которому дано поручение.

4.5.2. Если Председателем Совета Министров Луганской Народной Республики или Министром Совета Министров Луганской Народной Республики было дано поручение подготовить ответ заявителю за своей подписью, то ответ заявителю готовится за их подписью.

4.5.3. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, необходимо давать исчерпывающий ответ на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина, в ответе следует указывать, что жалоба обоснованна, факты подтвердились, указать меры, принятые к виновным должностным лицам.

4.5.4. Ответы заявителям печатаются на бланках установленной формы. В левом нижнем углу ответа заявителю обязательно указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

4.5.5. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

4.5.6. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа, ответ направляется заявителю.

4.5.7. Ответ на коллективное обращение направляется лицу, указавшему свой домашний либо иной адрес для отправки ответа, либо лицу, подписавшему обращение первым, если указан его домашний либо иной адрес.

В случае если в коллективном обращении не указаны адреса и оно не признано анонимным (например: жильцы дома, жители деревни, работники больницы, члены трудового коллектива), ответ направляется в одну из квартир, в адрес местной администрации, организацию, на предприятие.

4.5.8. Проекты ответов на обращения, подготовленные за подписью Председателя Совета Министров Луганской Народной Республики или Министра Совета Министров Луганской Народной Республики согласовываются с Отделом. Они также должны быть оформлены и завизированы должностными лицами в установленном порядке. Виза проставляется на втором экземпляре проекта ответа на обращение.

4.5.9. После подписания ответа Председателем Совета Министров Луганской Народной Республики или Министром Совета Министров Луганской Народной Республики или их заместителями он регистрируется в Отделе (в журнале исходящей корреспонденции (приложение № 10)). Регистрация внутренней корреспонденции осуществляется в журнале регистрации внутренней корреспонденции (приложение № 11).

4.5.10. При регистрации ответа на обращение ставятся дата и номер, присвоенный обращению при регистрации.

4.5.11. Вся переписка (например: направление запросов, подготовка промежуточных ответов) относительно обращений граждан осуществляется по номерам, присвоенным им во время регистрации.

4.5.12. Ответ на обращение может быть вручен заявителю лично или отправлен по почте, или по электронной почте (при наличии электронного адреса).

4.6. Организация контроля за рассмотрением обращений

4.6.1. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением письменных обращений, находящихся на рассмотрении в Аппарате, осуществляется Министром Совета Министров Луганской Народной Республики.

4.6.2. Контроль за сроками рассмотрения обращения граждан осуществляется Отделом. Сотрудник Отдела, ответственный за контроль, ежедневно проверяет списки обращений, подлежащих исполнению; за пять календарных дней до окончания установленного срока рассмотрения

обращений граждан (не более одного месяца со дня поступления обращения) систематизирует РККО и осуществляет напоминание исполнителям, информируя их в устном или письменном виде (каждую неделю).

4.6.3. На особый контроль в Отделе в обязательном порядке ставятся:

обращения, резолюции по которым, помимо конкретных поручений исполнителю, содержат поручение об информировании Председателя Совета Министров Луганской Народной Республики или Министра Совета Министров Луганской Народной Республики о результатах рассмотрения;

повторные обращения;

обращения, поступившие от Главы Луганской Народной Республики, Руководителя Администрации Главы Луганской Народной Республики, из Народного Совета Луганской Народной Республики и от депутатов всех уровней, а также обращения, в которых приводятся факты нарушения законов, прав граждан, злоупотребления служебным положением должностными лицами, коррупции;

обращения, поставленные на контроль по решению Председателя Совета Министров Луганской Народной Республики или Министра Совета Министров Луганской Народной Республики.

4.6.4. При постановке обращения на контроль на поручении должностного лица ставится штамп со словом «Контроль».

4.6.5. В случае неисполнения поручения в срок, Отдел информирует Председателя Совета Министров Луганской Народной Республики или Министра Совета Министров Луганской Народной Республики о фактах несвоевременного исполнения контролируемого поручения.

4.6.6. В случае если в ответе, полученном от структурного подразделения Аппарата или иного органа власти, рассматривавшего обращение, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль.

4.6.7. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия дополнительных мер, сроки рассмотрения обращений могут быть продлены, но не более чем на 15 дней, с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.

Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) заблаговременно направляется заявителю.

4.6.8. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий при рассмотрении обращений и принятием соответствующих решений осуществляется Отделом по поручению Министра Совета Министров Луганской Народной Республики, его заместителями либо лицами, их заменяющими.

4.6.9. Текущий контроль за рассмотрением письменных обращений осуществляется путем проведения Отделом проверок соблюдения и

исполнения структурными подразделениями Аппарата положений настоящей Инструкции, иных нормативных правовых актов Луганской Народной Республики в рамках своих полномочий.

4.6.10. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений также включает в себя проведение проверок, выявление нарушений прав граждан при рассмотрении обращений, принятие решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.6.11. Периодичность проведения проверок может носить плановый, тематический и внеплановый характер.

4.6.12. Для проведения проверок должностным лицом, принявшим решение о проведении проверки, формируется комиссия. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, составленной в произвольной форме, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.6.13. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав граждан, вносятся предложения о привлечении виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Луганской Народной Республики.

4.6.14. Основанием для снятия с контроля письменного обращения могут служить:

направление гражданину ответа на поставленные в его обращении вопросы или предоставление ему разъяснений о порядке защиты его прав и законных интересов;

поступление письменного ответа от государственных органов по существу письменного обращения, поставленного на контроль.

V. Рассмотрение обращений в исполнительных органах государственной власти Луганской Народной Республики

5.1. Поступившие из Аппарата в исполнительные органы государственной власти Луганской Народной Республики, органы местного самоуправления (далее – органы власти) обращения рассматриваются в сроки, предусмотренные действующим законодательством Луганской Народной Республики, со дня их регистрации в Аппарате (дата на штампе Аппарата).

5.2. Обращения могут рассматриваться непосредственно в органах власти, в том числе с выездом на место, или их рассмотрение может быть поручено иному органу или должностному лицу.

5.3. Ответ Аппарату направляется тем органом власти, которому было дано поручение, в случае если поручение предполагало информирование Аппарата.

5.4. В случае если поручение не предполагало информирование Аппарата, копия ответа заявителю направляется в Отдел.

5.5. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее пяти дней до истечения срока исполнения обращения обязаны предоставить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. Копии этих ответов также направляются в Отдел для снятия с контроля рассмотрения соисполнителем.

5.6. В случае если в обращении поставлены не связанные по содержанию вопросы, ответы могут быть даны исполнителями самостоятельно, при этом должно быть оговорено, что ответ дается в пределах компетенции органа власти.

5.7. Органы власти могут запросить в установленном порядке необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы у других государственных органов, органов местного самоуправления и у иных должностных лиц.

5.8. Из органов власти ответы об исполнении поручений поступают в Отдел для информирования Председателя Совета Министров Луганской Народной Республики и Министра Совета Министров Луганской Народной Республики в целях осуществления контроля за ходом исполнения, его результатами и окончательного помещения переписки в дело. При направлении ответа ссылка на входящий номер и дату обязательна.

5.9. Исполненными считаются обращения, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и заявителям даны исчерпывающие ответы.

5.10. Снять с контроля обращение может должностное лицо, давшее поручение; начальник Отдела после анализа поступившего ответа может подготовить предложение о снятии поручения с контроля.

5.11. В случае если, по мнению исполнителя, обращение направлено не по компетенции, он в двухдневный срок возвращает это обращение в Отдел, указывая при этом орган власти, в который, по его мнению, следует направить обращение.

VI. Порядок организации и проведения личного приема граждан

6.1. Личный прием граждан в Аппарате проводят Председатель Совета Министров Луганской Народной Республики и его заместители, Министр Совета Министров Луганской Народной Республики и его заместители, руководители и иные должностные лица структурных подразделений Аппарата и уполномоченные на то лица.

6.2. Руководители ведут прием в соответствии с графиком на текущий месяц, сотрудники Отдела – ежедневно, кроме выходных и праздничных дней.

6.3. График размещается в средствах массовой информации и на официальном сайте Совета Министров Луганской Народной Республики.

6.4. В исключительных случаях (командировка, болезнь и другие уважительные причины) по согласованию с Отделом прием может быть осуществлён исполняющим обязанности руководителя или перенесен на определенный день, о чем заблаговременно оповещаются записавшиеся на прием граждане.

6.5. Прием граждан руководителями проводится по предварительной записи.

Запись осуществляют работники Отдела. Запись на прием производится в журнале ежедневно с 8.00 до 16.00, кроме выходных и праздничных дней, в журнале определенной формы (приложение № 12). При записи на прием выясняются фамилия, имя, отчество заявителя, его домашний адрес, телефон, суть вопроса.

На основании полученной информации производят запись на личный прием к руководителям в соответствии с компетенцией. Гражданину может быть отказано в записи на личный прием при наличии ранее принятого решения о прекращении с ним переписки по конкретным вопросам.

6.6. Личный прием граждан руководителями осуществляется по адресу: г. Луганск, пл. Героев Великой Отечественной войны, д. 3, в установленных местах согласно графику.

Помещение для приема граждан должно быть снабжено стульями, столом (место для письма и раскладки документов).

6.7. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах руководителями одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

6.8. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

6.9. Прием граждан осуществляется в порядке очередности согласно предварительной очереди. Ветераны Великой Отечественной войны и лица, приравненные к ним, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

6.10. Сотрудник Отдела, ответственный за проведение приема Председателем Совета Министров Луганской Народной Республики или Министром Совета Министров, готовит карточку приема граждан (приложение № 13), прилагает информацию о поступивших обращениях и ответах на них (при наличии) и передает их руководителю, осуществляющему личный прием; уведомляет заявителей о дате и времени приема.

6.11. При проведении личного приема граждан руководителями их помощники оформляют карточки личного приема граждан, куда заносятся: Ф.И.О. заявителя, дата записи на прием, адрес места жительства, контактный телефон, категория (социальное положение), содержание обращения и другие отметки.

6.12. Руководитель, осуществляющий личный прием, выслушивает устное обращение, при необходимости дает соответствующие поручения, которые фиксируются в карточке приема граждан.

6.13. Во время личного приема граждан имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

6.14. В журнал учета личного приема граждан заносятся сведения о заявителе и содержание обращения согласно установленной форме (приложение № 14).

Журнал учета личного приема граждан должен быть прошит, пронумерован, подписан Министром Совета Министров Луганской Народной Республики (либо его заместителем) и скреплен печатью.

6.15. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале личного приема граждан и карточке.

6.16. Если дать устный ответ в день приема не представляется возможным или гражданин настаивает на предоставлении письменного ответа, ему дается устное разъяснение о сроке и порядке получения ответа.

6.17. В случае когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию руководителя, ведущего прием, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем делается запись в карточке приема граждан.

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

6.19. Во время личного приема гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации вместе с карточкой приема граждан.

6.20. По окончании приема руководитель доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

6.21. Решение о постановке на контроль исполнения поручений по результатам рассмотрения обращений граждан принимает руководитель, ведущий прием.

6.22. Поручения оформляются на карточке личного приема граждан и подписываются руководителем, ведущим прием.

6.23. Исполнитель в соответствии с резолюцией руководителя готовит ответ гражданину, в котором дается конкретная и полная информация по всем вопросам, поставленным в ходе личного приема.

6.24. Подготовка письменного ответа осуществляется в соответствии

с разделом IV настоящей Инструкции.

6.25. Информация исполнителей по рассмотрению обращений граждан на личном приеме с приложением копии ответа заявителю направляется для принятия решения руководителю, проводившему прием.

Руководитель рассматривает информацию, дает поручения об исполнении действий, рекомендованных исполнителем в случае удовлетворения обращения гражданина, принимает в пределах своей компетенции решение о привлечении к ответственности лиц в случае установления фактов нарушения предписаний нормативных правовых актов, прав, свобод или законных интересов граждан; возвращает информацию на повторное рассмотрение.

6.26. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину.

6.27. Решение об окончании рассмотрения обращения принимает должностное лицо, проводившее прием, путем проставления визы «В дело» либо (при необходимости) продолжения работы с обращением, дает новое поручение и обращение ставится на дополнительный контроль.

VII. Порядок организации и проведения выездного личного приема граждан

7.1. Организация работы по проведению выездных личных приемов граждан Председателем Совета Министров Луганской Народной Республики или Министром Совета Министров Луганской Народной Республики возлагается на Отдел во взаимодействии с руководителями администраций городов и районов Луганской Народной Республики, иных образований и организаций, в зданиях которых проводятся соответствующие выездные личные приемы.

7.2. Выездные личные приемы граждан проводятся на основании утвержденного графика приема.

7.3. О предстоящем выездном личном приеме граждан население территории заранее информируется через местные средства массовой информации.

7.4. Организацию подготовки документации по результатам проведения выездных личных приемов и непосредственное ее оформление осуществляет Отдел.

7.5. Анализ результатов проведения выездных личных приемов граждан, контроль за рассмотрением письменных обращений, поступивших в ходе их проведения, осуществляются Отделом.

7.6. Организационно-техническое обеспечение выездного личного приема граждан возлагается на Отдел, руководителей администраций городов и районов Луганской Народной Республики, организаций и иных

образований, на территории которых запланировано проведение выездного личного приема граждан.

7.7. Руководители администраций городов и/или районов Луганской Народной Республики, организаций и иных образований обеспечивают подготовку мест для осуществления выездного личного приема граждан.

7.8. Все иные административные процедуры при проведении выездных личных приемов соответствуют разделу VI настоящей Инструкции.

VIII. Порядок составления отчетно-аналитической информации по поступившим обращениям

8.1. Аналитическая работа по обращениям (определение характера обращений, количества, динамики показателей и др.) проводится Отделом во взаимодействии со всеми структурными подразделениями Аппарата, органами власти по итогам месяца, квартала, полугодия, года.

8.2. Отдел готовит информационно-аналитические и статистические материалы о поступающих обращениях и предоставляет их Председателю Совета Министров Луганской Народной Республики, Министру Совета Министров Луганской Народной Республики (их заместителям).

8.3. В соответствии с отдельными поручениями Председателя Совета Министров Луганской Народной Республики, Министра Совета Министров Луганской Народной Республики (их заместителей) готовится информация об обращениях за определенный период, а также по конкретной тематике.

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

Действия (бездействие), решения Аппарата, должностных лиц органов власти, осуществляемые и принимаемые в ходе рассмотрения обращений, могут быть обжалованы в порядке, установленном законодательством Луганской Народной Республики.

X. Вопросы формирования дел по исполненным обращениям

10.1. После завершения рассмотрения обращения, поступившие на имя Председателя Совета Министров Луганской Народной Республики (его заместителей), Министра Совета Министров Луганской Народной Республики (его заместителей), со всеми относящимися к ним материалами формируются в дела.

10.2. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним

обеспечивается Отделом в течение 1 года после формирования дела. По истечении 1 года сформированные дела передаются в архив Аппарата.

10.3. Сформированные дела в соответствии с номенклатурой дел Аппарата располагаются на стеллажах в соответствии с порядковыми номерами.

10.4. Каждое обращение и документы по его рассмотрению, разрешению составляют в деле самостоятельную группу, помещаются в мягкую обложку и систематизируются в хронологической последовательности.

Обложка дела оформляется в установленном порядке (приложение № 15).

10.5. Обращения, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела по календарному году в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

10.6. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке в соответствии с регистрационным номером.

В деле документы располагаются в следующей последовательности:

оригинал обращения;

оригинал или копия ответа;

все документы, отражающие процесс рассмотрения обращения гражданина.

10.7. В деле могут быть подшиты несколько групп документов, которые располагаются в алфавитном порядке в зависимости от количества поступивших обращений и прилагающихся к ним документов.

10.8. Повторные обращения и все материалы к ним подшиваются за группой документов по первому обращению.

10.9. Коллективные обращения следует формировать в отдельные дела.

10.10. При формировании дел проверяется правильность оформления документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные обращения, а также неправильно оформленные документы в дело подшивать запрещается.

10.11. Сформированные дела помещаются в специальные папки для хранения в текущем архиве, где они располагаются в алфавитном порядке.

10.12. Ответственность за сохранность документов по обращениям, законченным делопроизводством, возлагается на Отдел и архив Аппарата.

10.13. Сроки хранения документов по обращениям граждан составляют 5 лет.

По истечении установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в установленном порядке.

10.14. В необходимых случаях постоянно действующей экспертной комиссией Аппарата может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных обращений, связанных с предложениями по совершенствованию деятельности органов государственной власти.

XI. Заключительные положения

11.1. Использование и распространение сведений о частной жизни, которые стали известными в результате обращения гражданина, не допускается, кроме случаев, предусмотренных законом.

11.2. По письменной просьбе гражданина он может быть ознакомлен с материалами, касающимися его обращения, затрагивающими его законные интересы.

11.3. По просьбе гражданина ему могут быть выданы копии ответов из государственных органов в связи с его письменным обращением, если указанные ответы не были им получены по независящим от него обстоятельствам.

11.4. Должностные лица Аппарата при рассмотрении обращений граждан несут ответственность за сохранность обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

При утрате обращения назначается служебная проверка, о результатах которой информируется Министр Совета Министров Луганской Народной Республики (его заместители).

Исполняющий обязанности
Министра Совета Министров
Луганской Народной Республики

Н. И. Хоршева

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к Инструкции

УТВЕРЖДАЮ
первый заместитель (заместитель)
Министра Совета Министров
Луганской Народной Республики

(подпись, расшифровка подписи)

(дата)

АКТ

« ____ » _____ 201__ г.

г. _____

Настоящий акт составлен _____

(Ф.И.О., должность сотрудника Отдела)

отдела по работе с обращениями граждан Аппарата Совета Министров
Луганской Народной Республики в том, что _____ получено письмо
(дата)

(Ф.И.О. заявителя, его адрес)

с приложением _____

Начальник отдела по работе
с обращениями граждан

(подпись) (инициалы, фамилия)

Главный специалист отдела по работе
с обращениями граждан

(подпись) (инициалы, фамилия)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к Инструкции

УТВЕРЖДАЮ
первый заместитель (заместитель)
Министра Совета Министров
Луганской Народной Республики

(подпись, расшифровка подписи)

(дата)

АКТ

«___» _____ 201__ г.

г. _____

Настоящий акт составлен _____

(Ф.И.О., должность сотрудника Отдела)

отдела по работе с обращениями граждан Аппарата Совета Министров _____
Луганской Народной Республики в том, что _____ главным _____
(дата)

специалистом Отдела _____

(Ф.И.О заявителя, его адрес)

При вскрытии конверта (при получении документа) установлено, что _____
отсутствуют следующие приложения: _____

Начальник отдела по работе
с обращениями граждан

(подпись) (инициалы, фамилия)

Главный специалист отдела по работе
с обращениями граждан

(подпись) (инициалы, фамилия)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
к Инструкции

ФОРМА УВЕДОМЛЕНИЯ
гражданина при поступлении повторного обращения

Иванову И.И.
ул. Титова, д. 9, кв. 12,
г. Луганск

Уважаемый (ая).....!

По вопросам, содержащимся в обращении от «_____» _____ 20__ г.
(входящий № _____ от «_____» _____ 20__ г.), Вам направлялись
письменные ответы (№ _____ от «_____» _____ 20__ г.) по
существу в связи с ранее поданными обращениями.

В обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства.

В связи с этим, в соответствии с решением Комиссии по вопросам
рассмотрения обращений граждан при Аппарате Совета Министров
Луганской Народной Республики от _____ № _____, принято
решение о прекращении переписки с Вами по данному вопросу.

Должность _____

(подпись)

(инициалы, фамилия)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4
к Инструкции

ЖУРНАЛ
регистрации предложений (замечаний), заявлений (ходатайств) и жалоб

№ п/п	Дата поступле ния и регистра ционный индекс обращения	Фамилия, имя, отчество, адрес или место работы, номер телефона, категория (социальное положение)	Откуда получено, дата, индекс	Затронутые вопросы, краткое содержа ние	Содержание резолюции, ее дата и автор, исполнитель, срок выполнения	Дата, индекс, содержание документа, принятые решения, исполнитель, снятие с контроля	Номер дела по номен клатуре дел
1	2	3	4	5	6	7	8

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5
к Инструкции

Регистрационно-контрольная карточка обращения

№ _____
(регистрационный индекс)

Дата поступления « _____ » _____ 20 _____ г.

Фамилия, имя, отчество _____

Адрес места жительства и (или) работы, контактный телефон _____

Категория, статус _____

Вид обращения (предложение, заявление, жалоба) _____

Количество листов обращения _____ Количество листов приложения _____

Даты, индексы повторных обращений _____

Корреспондент, дата, индекс сопроводительного письма _____

Тематика и содержание вопросов _____

Резолюция _____

Исполнитель _____

Контрольная дата исполнения _____

Документ направлен на исполнение _____

Дата направления _____ Срок исполнения _____

Ход рассмотрения (отметка о промежуточном ответе или дополнительном запросе) _____

Результат рассмотрения _____

Дата _____ № _____

Ответ корреспонденту _____

Дата _____ № _____

Отметка о снятии с контроля _____

Документ подшит в дело № _____ листов

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6
к Инструкции

СПИСОК
категорий и социального положения заявителей

I. Категории:

- 1.1. Участник ВОВ
- 1.2. «Дети войны»
- 1.3. Инвалид Великой Отечественной войны
- 1.4. Инвалид войны
- 1.5. Участник боевых действий
- 1.6. Ветеран труда
- 1.7. Инвалид I группы
- 1.8. Инвалид II группы
- 1.9. Инвалид III группы
- 1.10. Ребенок-инвалид
- 1.11. Одинокая мать
- 1.12. Мать-героиня
- 1.13. Многодетная семья
- 1.14. Лицо, пострадавшее от Чернобыльской катастрофы
- 1.15. Участник ликвидации последствий аварии на ЧАЭС
- 1.16. Герой Советского Союза
- 1.17. Герой Социалистического Труда
- 1.18. Другие категории

II. Социальное положение:

- 2.1. Пенсионер
- 2.2. Работающий
- 2.3. Работник бюджетной сферы
- 2.4. Государственный служащий
- 2.5. Военнослужащий
- 2.6. Предприниматель
- 2.7. Безработный
- 2.8. Студент
- 2.9. Служитель религиозной организации
- 2.10. Лицо, лишенное свободы; лицо, свобода которого ограничена
- 2.11. Другие категории

ПРИЛОЖЕНИЕ № 7
к Инструкции

УКАЗАНИЯ
по заполнению журнала регистрации предложений (замечаний),
заявлений (ходатайств) и жалоб

Элементы	Пояснения к заполнению
Графа 1	Порядковый номер присваивается в порядке поступления обращения с начала года
Графа 2	Регистрационный номер состоит из порядкового номера (применяется сквозная нумерация, которая начинается ежегодно с номера 0001); начальной буквы фамилии автора (при коллективном обращении добавляется аббревиатура «КО»). При поступлении повторного обращения присваивается регистрационный индекс первого обращения с добавлением буквы «П». Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные разным адресатам и поступившие для рассмотрения в Аппарат, учитываются под регистрационным индексом первого обращения с добавлением дополнительного порядкового номера
Графа 3	Фамилия, имя, отчество автора обращения, адрес проживания (место работы) и номер телефона автора обращения, категория (социальное положение)
Графа 4	Указываются органы власти, предприятия, учреждения, организации, откуда направлено или переслано обращение, дата и индекс сопроводительного письма, содержание
Графа 5	Краткое изложение затрагиваемых вопросов
Графа 6	Указываются исполнители, куда направлено обращение на рассмотрение; содержание резолюции, ее автор и дата, срок исполнения поручения
Графа 7	Указываются дата, индекс документа (ответа на обращение), краткое содержание ответа на обращение, отметка о принятии решения о снятии с контроля
Графа 8	Номер дела по номенклатуре дел

ПРИЛОЖЕНИЕ № 8
к Инструкции

БЛАНК РЕЗОЛЮЦИИ
Председателя Совета Министров Луганской Народной Республики

**Председатель Совета Министров
Луганской Народной Республики**

К вх. № _____
(регистрационный номер документа)

Фамилия, инициалы исполнителя

Содержание поручения

Срок исполнения (в случае необходимости)

Подпись расшифровка подписи

Дата

А 6 (105 x 148 мм)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 9
к Инструкции

БЛАНК РЕЗОЛЮЦИИ
Министра Совета Министров Луганской Народной Республики

Министр Совета Министров
Луганской Народной Республики

К вх. № _____
(регистрационный номер документа)

Фамилия, инициалы исполнителя

Содержание поручения

Срок исполнения (в случае необходимости)

Подпись расшифровка подписи

Дата

А 6 (105 x 148 мм)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 10
к Инструкции

ЖУРНАЛ
регистрации исходящей корреспонденции

Дата регистра ции	Исходящий индекс документа	Краткое содержание документа	Адресат	Кем подписан (исполнитель)	Отметка о получении документа (Ф.И.О., дата)	Примечание
1	2	3	4	5	6	7

ПРИЛОЖЕНИЕ № 11
к Инструкции

ЖУРНАЛ
регистрации внутренней корреспонденции

Дата документа	Входящий индекс документа	Корреспондент	Краткое содержание документа	Кем подписан документ (исполнитель)	Резолюция или ответственный исполнитель	Подпись о получении документа	Примечание
1	2	3	4	5	6	7	8

ПРИЛОЖЕНИЕ № 12
к Инструкции

ЖУРНАЛ
записи на личный прием

№ п/п	Дата записи на прием	К какому должностному лицу производится запись на прием	Дата приема	Фамилия, имя, отчество, адрес или место работы, категория (социальное положение)	Поднимаемый вопрос	Инициалы, фамилия и должность лица, осуществляю щего запись на прием
1	2	3	4	5	6	7

ПРИЛОЖЕНИЕ № 13
к Инструкции

ОБРАЗЕЦ
карточки личного приема граждан

КАРТОЧКА личного приема граждан	
Дата приема	
Кто проводит прием	
(фамилия, имя, отчество заявителя) (категория) (адрес, телефон)	
Содержание вопроса:	
Результаты приема	
Должность лица, проводившего прием	
(подпись) (инициалы, фамилия)	

ПРИЛОЖЕНИЕ № 14
к Инструкции

ЖУРНАЛ
учета личного приема граждан

№ п/п	Дата приема	Должностное лицо, осуществляющее прием	Фамилия, имя, отчество, адрес или место работы, категория (социальное положение)	Затронутые вопросы (краткое содержание)	Кому поручено рассмотрение, содержание поручения, срок выполнения	Итоги рассмотрения, индекс, дата получения ответа от исполнителя
1	2	3	4	5	6	7

ПРИЛОЖЕНИЕ № 15
к Инструкции

ОБРАЗЕЦ
обложки дела

АППАРАТ СОВЕТА МИНИСТРОВ
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ

Дело № _____

по предложению (замечанию), заявлению (ходатайству), жалобе
(нужное подчеркнуть)

гр. _____

,

проживающего (ей) по адресу: _____

.

По вопросу: _____

На _____ листах
Хранить _____ лет