



ЛУГАНСКАЯ НАРОДНАЯ РЕСПУБЛИКА

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА РОВЕНЬКИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 09.02.2017 года

г.Ровеньки

№ 75

Зарегистрировано
в Ровеньковском
городском управлении юстиции
Министерства юстиции
Луганской Народной Республики
28. 02.2017 г. за № 6/23

Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в Администрации города Ровеньки Луганской Народной Республики

Руководствуясь Временным Основным Законом (Конституцией) Луганской Народной Республики от 18.05.2014 (с изменениями) , Законом Луганской Народной Республики от 21.10.2014 № 32-1 «Об обращениях граждан», Постановлением Совета Министров Луганской Народной Республики от 13.01.2015 № 02-04/08/15 «Об утверждении Положения о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан в органах государственной власти, местного самоуправления, на предприятиях, в учреждениях и организациях», Постановлением Совета Министров Луганской Народной Республики от 20.12.2016 № 713 «Об утверждении Положения о государственной регистрации нормативных правовых актов исполнительных органов государственной власти Луганской Народной Республики», Положением об Администрации города Ровеньки Луганской Народной Республики, утвержденным Указом Главы Луганской Народной Республики от 24.06.2015 № 280/01/06/15 (с изменениями) :

1. Утвердить Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в Администрации города Ровеньки Луганской Народной Республики.

2. Признать утратившими силу распоряжение Главы Администрации города Ровеньки Луганской Народной Республики от 10.02.2016 № 55 « Об утверждении инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в Администрации города Ровеньки», распоряжение Главы Администрации города Ровеньки Луганской Народной Республики от 12.09.2016 № 457 «О внесении дополнений в раздел 4 «Порядок организации и проведения личного приема граждан» инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в Администрации города Ровеньки, утвержденной распоряжением Главы Администрации города Ровеньки от 10.02.2016 № 55»

3. Настоящее распоряжение вступает в силу по истечении 10 (десяти) дней после дня его официального опубликования.

Глава Администрации
города Ровеньки Луганской
Народной Республики

С.Н.Княжев

Утверждена
распоряжением Главы
Администрации города Ровеньки
Луганской Народной Республики
от 09.02.2017 года № 75

Зарегистрировано
в Ровеньковском
городском управлении юстиции
Министерства юстиции
Луганской Народной Республики
28.02.2017 г. за № 6/23

ИНСТРУКЦИЯ
о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного
приема граждан в Администрации города Ровеньки
Луганской Народной Республики

I. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в Администрации города Ровеньки Луганской Народной Республики (далее – Инструкция) устанавливает единые требования к порядку рассмотрения обращений и ведению делопроизводства по обращениям граждан в Администрации города Ровеньки Луганской Народной Республики (далее – Администрация).

Рассмотрение обращений граждан предусматривает: прием письменных и устных обращений граждан; регистрацию поступивших обращений; направление обращений на рассмотрение; рассмотрение обращений; извещение гражданина о ходе рассмотрения его обращения; оформление ответа на обращение и направление оформленного ответа гражданину.

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», Положением о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан в органах государственной власти, местного самоуправления, на предприятиях, в учреждениях и организациях, утвержденным постановлением Совета Министров Луганской На-

родной Республики от 13.01.2015г. № 02-04/08/15, другими нормативными правовыми актами Луганской Народной Республики и настоящей Инструкцией.

1.3. Прием, учет, первичную обработку и контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших на имя Главы Администрации города Ровеньки, в адрес Администрации, осуществляет сектор обращения граждан управления делами Администрации города Ровеньки (далее – сектор).

1.4. Рассмотрение обращений производится Главой Администрации города Ровеньки, его заместителями, должностными лицами управлений, отделов и секторов Администрации.

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, общественных объединений граждан и их представителей.

1.6. Делопроизводство по обращениям ведется отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с Положением о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан в органах государственной власти, местного самоуправления, на предприятиях, в учреждениях и организациях, утвержденным постановлением Совета Министров Луганской Народной Республики от 13.01.2015 г. №02-04/08/15, в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

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

II. Порядок информирования граждан

2.1. Информация о порядке рассмотрения обращений размещается:

- а) на официальном сайте Администрации;
- б) в средствах массовой информации (городская общественно-политическая газета «Вперед»);
- в) на информационном стенде в здании Администрации.

2.2. Сведения об Администрации:

- а) местонахождение: Луганская Народная Республика, город Ровеньки, улица Ленина, дом 41;
- б) почтовый адрес: 94700, Луганская Народная Республика, город Ровеньки, улица Ленина, дом 41;
- в) адрес электронной почты Администрации: rrisskk@gmail.com

2.3. Информация об установленных для личного приема граждан днях и часах, иная справочная информация по рассмотрению обращений предоставляется сотрудниками сектора обращения граждан управления делами Администрации по телефону: (06433) 5-00-96, либо при личном обращении гражданина в сектор (каб.№ 10 здания Администрации города Ровеньки)

III. Порядок рассмотрения письменных обращений

3.1. Последовательность действий при рассмотрении письменных обращений

Работа с письменными обращениями осуществляется в следующей последовательности:

- а) прием и регистрация поступивших письменных обращений;
- б) направление письменных обращений на рассмотрение Главе Администрации;
- в) направление письменных обращений на исполнение должностным лицам, согласно резолюции Главы Администрации;
- г) постановка письменных обращений на контроль;
- д) оформление ответов на письменные обращения;
- е) снятие с контроля письменных обращений.

3.2. Прием и первичная обработка письменных обращений

3.2.1. Письменные обращения, поступившие в Администрацию города Ровеньки, подлежат обязательному рассмотрению.

3.2.2. 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.

3.2.3. Письменные обращения, присланные по почте и поступившие в Администрацию нарочно, передаются в сектор обращения граждан управления делами для дальнейшей обработки, регистрации и организации рассмотрения.

3.2.4. Письменные обращения, поступившие в конвертах, в целях обеспечения безопасности, подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверт (пакет), работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения начальником управления делами.

3.2.5. При приеме и первичной обработке обращений:

- а) проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность конвертов;

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

в) поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные приложения) прикладываются сзади текста обращения.

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

3.2.6. В случае если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа.

3.2.7. Если при регистрации в обращении отсутствовали приложения, то составляется акт в трех экземплярах в произвольной форме. Один экземпляр указанного акта остается на хранении в секторе обращения граждан управления делами Администрации города Ровеньки, второй приобщается к поступившему обращению, третий направляется заявителю.

3.2.8. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится в секторе обращения граждан управления делами Администрации города Ровеньки.

3.2.9. Обращения с пометкой «лично», поступившие на имя Главы Администрации, на имя заместителей Главы Администрации, работников структурных подразделений Администрации передаются адресатам не вскрытыми.

3.2.10. В случае если обращение, поступившее с пометкой «лично» не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации в сектор обращения граждан управления делами Администрации города Ровеньки.

3.2.11. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

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

б) свою фамилию, имя, отчество;

в) почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ на обращение;

г) суть поставленного в обращении вопроса;

д) ставит личную подпись и дату.

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

3.2.12. Обращение проверяется на повторность, при необходимости прикладывается предыдущая переписка из архива, для дальнейшего направления на регистрацию и рассмотрение.

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

3.2.13. В случае если письменное обращение признано анонимным, ответ на обращение не дается.

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

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

3.3. Регистрация обращений

3.3.1. На поступившие в Администрацию города Ровеньки обращения в правом нижнем углу первой страницы проставляется регистрационный штамп «Администрация города Ровеньки ». В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.3.2. Работники сектора обращения граждан управления делами осуществляют регистрацию обращений, внося их в электронную информационно-аналитическую систему учета «Обращение».

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

начальной буквы фамилии автора (при коллективном обращении - добавляется аббревиатура «КЛ»);

порядкового номера (применяется сквозная нумерация, которая начинается ежегодно с номера 1);

признака обращения: на личном приеме – 1, письменное – 2.

Например:

А-23-1, где А-аббревиатура, обозначающая начальную букву фамилии автора обращения, 23-порядковый номер в рамках календарного года, 1-устное обращение, поступившее на личном приеме;

КЛ-115-2, где КЛ – аббревиатура, обозначающая коллективное обращение, 115 – порядковый номер в рамках календарного года, 2 – письменное обращение.

3.3.4. Регистрационный номер и дата вписываются в штамп Администрации. Датой регистрации считается дата, указанная на штампе Администрации.

3.3.5. Если обращение подписано двумя и более авторами, то регистрируется фамилия гражданина, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным.

3.3.6. Отмечаются социальное положение и льготная категория авторов обращений (участник Великой Отечественной войны, инвалид, пенсионер, многодетная семья, мать-одиночка и т.д.)

3.3.7. Если обращение переслано для рассмотрения, то указывается, откуда оно поступило, при регистрации обращения проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

3.3.8. Указывается информация о содержании поставленных в обращении вопросов и индекс вопроса, согласно утвержденного распоряжением Главы Луганской Народной Республики от 13.06.2015 № 236/02 перечня. Если в обращении ставится несколько вопросов, то индекс присваивается каждому из них.

3.3.9. Одновременно с регистрацией обращения оформляется регистрационно-контрольная карточка обращения, формируемая электронной информационно-аналитической системой учета «Обращение», которая печатается в двух экземплярах: 1-для направления исполнителям, 2-для формирования и ведения контрольной картотеки.

3.3.10. Обращение регистрируется не позднее следующего рабочего дня с момента поступления.

3.3.11. Почтовые конверты хранятся вместе с текстом обращения.

3.4. Порядок рассмотрения письменных обращений

3.4.1. После регистрации в секторе обращений граждан управления делами Администрации города Ровеньки обращения граждан передаются на рассмотрение Главе Администрации либо его заместителям, а затем (согласно резолюции) на рассмотрение должностным лицам -исполнителям.

3.4.2. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:

а) пригласить на личную беседу гражданина, запросить у него дополнительную информацию. Приглашение гражданина на беседу осуществляется по телефону, факсу, почтой и другими способами, но не позднее, чем за три дня до назначенной даты проведения беседы. 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;

б) инициировать проведение проверки в пределах полномочий в порядке, установленном действующим законодательством.

3.4.3. При рассмотрении обращения исполнитель применяет все предоставленные ему полномочия в соответствии с должностной инструкцией.

3.4.4. 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.

3.4.5. В случае если в обращении поставлены вопросы, относящиеся к компетенции нескольких управлений и отделов Администрации, допускается направление ответа гражданину каждым исполнителем в пределах своей компетенции.

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

а) оформляться на одном из государственных языков Луганской Народной Республики;

б) даваться в сроки, установленные статьей 20 Закона Луганской Народной Республики «Об обращениях граждан»;

в) печататься на бланках установленной формы, содержать информацию о регистрационном номере обращения, на которое дается ответ, фамилию, имя, отчество и адрес заявителя. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона;

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

д) если проблема, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

е) ответ на обращения подписывают тем должностным лицом, которому дано поручение;

ж) если Главой Администрации дано поручение подготовить ответ заявителю за своей подписью, то ответ готовится за подписью Главы Администрации.

3.4.7. Исполнитель несет персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращения, соблюдение сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.

При рассмотрении обращения несколькими исполнителями ответствен-

ность за своевременное и правильное исполнение поручений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

3.4.8. Ответы из секторов, отделов и управлений Администрации поступают в сектор обращения граждан управления делами для ознакомления с ними Главы Администрации (либо его заместителей, давших поручения по обращению) в целях осуществления контроля за ходом исполнения.

Должностное лицо, давшее поручение по обращению:

а) рассматривает предоставленную информацию о результатах выполнения обращения;

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

в) принимает решение о возврате проекта ответа на повторное рассмотрение;

г) 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;

д) принимает решение об окончании рассмотрения обращения, наложением соответствующей резолюции «В дело».

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

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

IV. Порядок организации и проведения личного приема граждан

4.1. Личный прием граждан в Администрации города Ровеньки проводят Глава Администрации и его заместители, должностные лица Администрации (далее – руководители).

4.2. Руководители ведут прием в соответствии с утвержденным графиком (кроме выходных и праздничных дней).

4.3. График приема граждан (далее – график) составляется ежегодно и утверждается распоряжением Главы Администрации города Ровеньки.

4.4. График размещается в средствах массовой информации и на стенде в холле первого этажа здания Администрации.

4.5. Прием граждан руководителями проводится по предварительной записи.

Запись осуществляют работники сектора обращения граждан управления делами Администрации города Ровеньки. При записи на прием оформляется карточка личного приема граждан, куда заносятся: дата приема, Ф.И.О заявителя, адрес места жительства, контактный телефон, категория (социальное положение), содержание обращения и другие отметки.

При записи на личный прием гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

4.6. Личный прием граждан руководителями осуществляется в комнате №1 здания Администрации города Ровеньки.

4.7. Глава Администрации и его заместители, которые проводят личный прием, для обеспечения квалифицированного,не предвзятого и оперативного решения поставленных заявителями вопросов,могут привлекать к участию в личном приеме и рассмотрению вопросов работников соответствующих структурных подразделений Администрации, а также руководителей предприятий города, оперативно запрашивать и получать от них необходимую информацию.

4.8. На личном приеме граждан допускается присутствие средств массовой информации. При этом съемка на видеокамеру разрешается только с согласия гражданина, пришедшего на прием.

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

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

4.11. Если вопросы,затронутые в обращении, носят сугубо личный характер и гражданин,пришедший на прием, не желает высказывать их в присутствии других должностных лиц, личный прием проводится в кабинете у Главы Администрации (либо его заместителей) без присутствия посторонних лиц.

4.12. Сотрудник сектора обращения граждан, ответственный за проведение приема, готовит регистрационно -контрольную карточку приема граждан , прилагает историю обращения гражданина (при наличии) и передает их руководителю, осуществляющему личный прием.

4.13. На личном приеме граждан присутствует заведующий или специалист сектора обращения граждан. Руководитель, осуществляющий личный прием, выслушивает устное обращение, при необходимости дает соответствующие

поручения, которые фиксируются в карточке приема граждан.

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

4.15. 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.

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

4.17. 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.

4.18. 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.

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

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

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

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

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

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

V. Порядок организации и проведения выездного личного приема граждан

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

5.2. О предстоящем выездном личном приеме граждан население территории заранее информируется через объявление в средствах массовой информации.

5.3. Оформление документации при проведении выездных личных приемов осуществляет сектор обращения граждан управления делами Администрации города Ровеньки.

5.4. Анализ результатов проведения выездных личных приемов граждан, контроль за рассмотрением обращений, поступивших в ходе их проведения, осуществляется сектором обращения граждан управления делами Администрации города Ровеньки.

5.5. Организационно-техническое обеспечение выездного личного приема граждан возлагается на заведующего сектором обращения граждан управления делами Администрации города Ровеньки, поселковых и сельского голов, руководителей учреждений и организаций, на территории которых запланировано проведение выездного личного приема граждан.

5.6. Все иные административные процедуры при проведении выездных личных приемов соответствуют разделу IV настоящей Инструкции.

VI. Организация контроля за рассмотрением обращений

6.1. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением письменных и устных обращений, находящихся на исполнении в Администрации города Ровеньки, осуществляется Главой Администрации.

6.2. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется сектором обращения граждан управления делами Администрации города Ровеньки. Сотрудник сектора, ответственный за контроль, ежедневно проверяет списки обращений, подлежащих исполнению, за пять календарных дней до окончания установленного срока рассмотрения обращений граждан (30 календарных дней) систематизирует регистрационно-контрольные карточки обращений и осуществляет напоминание исполнителям.

6.3. На особый контроль в обязательном порядке ставятся:

а) обращения, поступившие из Администрации Главы Луганской Народной Республики, Народного Совета, Совета Министров Луганской Народной Республики, Министерств Луганской Народной Республики, от депутатов всех уровней, из прокуратуры, других вышестоящих организаций;

б) повторные обращения;

в) обращения, в которых приводятся факты нарушения законов, прав граждан, злоупотребления служебным положением должностными лицами, коррупции.

6.4. В случае неисполнения обращения в срок, сектор обращения граждан информирует Главу Администрации о фактах несвоевременного исполнения контролируемого обращения.

6.5. В случае если в ответе, полученном от структурного подразделения Администрации или иного предприятия, рассматривавшего обращение, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) заблаговременно направляется заявителю.

6.6. 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.

6.7. Основанием для снятия с контроля обращения может служить направление гражданину ответа на поставленные в его обращении вопросы или предоставление ему разъяснений о порядке защиты его прав и законных интересов.

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

7.1. Действия (бездействие), решения Администрации, должностных лиц, осуществляемые и принимаемые в ходе рассмотрения обращений, могут быть обжалованы в вышестоящую инстанцию или в судебном порядке, установленном законодательством Луганской Народной Республики.

VIII. Порядок составления отчетно-аналитической информации по поступившим обращениям

8.1. Аналитическая работа по обращениям (определение характера обращений, количества, динамики показателей и др.) проводится сектором обра-

ния граждан управления делами Администрации города Ровеньки во взаимодействии со всеми структурными подразделениями Администрации, поселковыми и сельским советами по итогам квартала, полугодия, года.

8.2. Сектор обращения граждан готовит информационно-аналитические и статистические материалы о поступающих обращениях и предоставляет их Главе Администрации.

8.3. В соответствии с отдельными поручениями Главы Администрации или его заместителей готовится информация об обращениях за определенный временной период, а также по конкретной тематике.

IX. Порядок формирования дел по исполненным обращениям

9.1. После завершения рассмотрения обращения, поступившие на имя Главы Администрации и его заместителей, со всеми относящимися к ним материалами формируются в дела.

9.2. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается сектором обращения граждан управления делами Администрации города Ровеньки.

9.3. Каждое обращение и документы по его рассмотрению формируются в отдельные дела, которые помещаются в мягкую обложку, формируемую электронной информационно-аналитической системой учета «Обращение», и систематизируются в алфавитном порядке.

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

9.5. В деле документы располагаются в следующей последовательности:

- а) обложка;
- б) регистрационно-контрольная карточка;
- в) оригинал обращения (если обращение подлежит рассмотрению коллегиального органа, в деле допускается хранение копии обращения);
- г) оригинал или копия ответа.

9.6. Сроки хранения документов по обращениям составляют 5 лет.

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

Х. Заключительные положения

10.1. Использование и распространение сведений о частной жизни, которые стали известными в результате обращения гражданина, не допускаются.

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

10.3. 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.

10.4. Сотрудники сектора обращения граждан управления делами Администрации города Ровеньки несут ответственность за сохранность обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

В случае утраты обращения назначается служебная проверка, о результатах которой информируется Глава Администрации.

Глава Администрации города Ровеньки
Луганской Народной Республики

С.Н.Княжев