



МИНИСТЕРСТВО ГОСУДАРСТВЕННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ

ПРИКАЗ

24 июня 2016

г.Луганск

№ 1/290

Зарегистрирован в Министерстве юстиции
Луганской Народной Республики
05 июля 2016 за № 305/652

Об утверждении Инструкции об организации рассмотрения обращений граждан в органах государственной безопасности Луганской Народной Республики.

В целях определения единого порядка приема, регистрации, рассмотрения обращений граждан, организации личного приема граждан, контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализа и обобщения содержащейся в них информации, проверки состояния работы с обращениями в подразделениях Министерства государственной безопасности Луганской Народной Республики, территориальных органах государственной безопасности, органах государственной безопасности в войсках, пограничных органах, других органах государственной безопасности, предприятиях, учреждениях и иных специализированных подразделениях Министерства государственной безопасности Луганской Народной Республики, руководствуясь Временным Основным Законом (Конституцией) Луганской Народной Республики, Законом Луганской Народной Республики от 21.10.2014 № 32-І «Об обращениях граждан», Постановлением Совета Министров Луганской Народной Республики от 13.01.2015г. № 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», Положением о Министерстве государственной безопасности Луганской Народной Республики, утвержденным Указом Главы Луганской Народной Республики от 09.10.2014 №16/01/10/14 п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию об организации рассмотрения обращений граждан в органах государственной безопасности Луганской Народной Республики.
2. Направить настоящий приказ в Министерство юстиции Луганской Народной Республики для проведения государственной регистрации.
3. Приказ вступает в силу по истечении 10 (десяти) дней после дня его официального опубликования.
4. Контроль за выполнением приказа оставляю за собой.

Министр государственной безопасности
Луганской Народной Республики

Л.И. Пасечник

УТВЕРЖДЕНА
приказом Министра
государственной безопасности
Луганской Народной
Республики
от 24 июня 2016 года №1/290

Зарегистрирована в Министерстве юстиции Луганской Народной Республики 05 июля 2016 за № 305/652

ИНСТРУКЦИЯ
об организации рассмотрения обращений граждан в органах
государственной безопасности Луганской Народной
Республики

I. Общие положения

1.1. Инструкция об организации рассмотрения обращений граждан в органах государственной безопасности Луганской Народной Республики (далее – Инструкция) разработана в соответствии с Временным Основным Законом (Конституцией) Луганской Народной Республики, Законом Луганской Народной Республики от 21.10.2014 № 32-І «Об обращениях граждан» и определяет единый порядок приема, регистрации, рассмотрения обращений граждан, организации личного приема граждан, контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализа и обобщения содержащейся в них информации, проверки состояния работы с обращениями в подразделениях Министерства государственной безопасности Луганской Народной Республики (далее – МГБ Луганской Народной Республики), территориальных органах государственной безопасности, органах государственной безопасности в войсках, пограничных органах, других органах государственной безопасности, предприятиях, учреждениях и иных специализированных подразделениях МГБ Луганской Народной Республики.

1.2. Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений граждан также распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений лиц, не являющихся гражданами Луганской Народной Республики и законно находящихся на ее территории, за исключением случаев, установленных международными договорами.

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

1.4. В порядке, определенном настоящей Инструкцией, рассматриваются предложения (замечания), заявления (ходатайства), жалобы, подлежащие рассмотрению в соответствии с Законом Луганской Народной Республики от 21.10.2014 № 32-І «Об обращениях граждан» (далее – Закона).

1.5. В органах государственной безопасности по существу рассматриваются оформленные с учетом требований статьи 5 Закона обращения, в которых поставлены вопросы, относящиеся в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Луганской Народной Республики к компетенции органов государственной безопасности.

1.6. Поступившие в органы государственной безопасности сообщения о преступлениях и иная информация о преступлениях и событиях, угрожающих личной и общественной безопасности, подлежат учету и рассматриваются в порядке, установленном Инструкцией по организации в органах государственной безопасности приема, регистрации и проверки сообщений о преступлениях и иной информации о преступлениях и событиях, угрожающих личной и общественной безопасности, утвержденной приказом Министра государственной безопасности Луганской Народной Республики № 9/242 от 06.06.2016 года, зарегистрированной в Министерстве юстиции Луганской Народной Республики 15.06.2016 года № 619-ОД. Зарегистрированные обращения, по результатам проверок которых приняты решения в соответствии с требованиями уголовно-процессуального законодательства, исключаются из учета обращений граждан и регистрируются как сообщения о преступлениях и событиях, угрожающих личной и общественной безопасности.

1.7. Обращения военнослужащих регистрируются и рассматриваются в порядке, установленном настоящей Инструкцией, в случаях, если эти обращения не касаются их служебной деятельности.

1.8. Рассмотрение обращений (в том числе направление обращений по компетенции в другие государственные органы) осуществляется Министром государственной безопасности Луганской Народной Республики, первым заместителем Министра, заместителем Министра – руководителем Службы пограничной охраны, заместителем Министра, а также, руководителями территориальных структурных подразделений в пределах их компетенции.

1.9. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с утвержденной номенклатурой дел органов государственной безопасности Луганской Народной Республики.

II. Основные понятия

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;

заявление (ходатайство) – обращение граждан с просьбой о содействии реализации закрепленных Конституцией 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.;

предложение (замечание) - обращение граждан, 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;

коллективное обращение – обращение, поданное группой лиц (двумя и более), в том числе принятое на собрании (митинге) и подписанное организаторами или участниками собрания (митинга);

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;

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

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

приемная - специальное помещение в здании, в котором официально размещается орган государственной безопасности,

предназначенное для приема граждан и соответствующим образом для этих целей оборудованное.

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

III. Прием, регистрация и направление по компетенции обращений

3.1. Обращение может быть устным (записанным на личном приеме должностным лицом) или письменным, присланным по почте или переданным гражданином в органы государственной безопасности лично или через уполномоченное им лицо, если эти полномочия оформлены в соответствии с требованиями действующего законодательства.

Получение письменных обращений осуществляется уполномоченными сотрудниками секретариата режимно-секретного отдела МГБ Луганской Народной Республики (далее – секретариата). В территориальных подразделениях органов государственной безопасности и пограничных органах, где секретариаты не предусмотрены штатом, - уполномоченными сотрудниками этих органов, подразделений.

При получении письменных обращений в ходе личного приема граждан каких-либо отметок на имеющихся у граждан копиях обращений не производится.

При приеме и первичной обработке документов:

проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;

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

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

Обращения, поступившие с пометкой «лично», передаются адресатам невскрытыми.

В случае если обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации уполномоченным сотрудникам секретариата.

Обращения, поступившие в электронном виде, распечатываются на бумажном носителе и в день поступления передаются уполномоченным сотрудникам секретариата для регистрации.

3.2. Все письменные обращения регистрируются в день их поступления в орган государственной безопасности в Книге учета письменных обращений (предложений, заявлений или жалоб) (далее – Книга) (приложение №1).

В МГБ Луганской Народной Республики Книга ведется уполномоченным сотрудником секретариата. В территориальных подразделениях органов государственной безопасности и пограничных

органах, где секретариаты не предусмотрены штатом, - уполномоченными сотрудниками этих органов, подразделений.

Книга должна быть пронумерована, прошнурована, скреплена печатью и заверена Министром государственной безопасности Луганской Народной Республики, его заместителями, руководителями территориальных структурных подразделений в пределах их компетенции.

При заполнении книги следует:

при получении органом государственной безопасности копии обращения в графе "N п/п" после порядкового номера обращения производить запись "копия";

в графе "Дата поступления" указывать дату поступления и ниже - дату регистрации;

в графе "Краткое содержание обращения (предложения, заявления или жалобы)" указывать его вид (предложение, заявление или жалоба) и обобщенно, какие вопросы обозначены в обращении (используя при этом только общеупотребительные выражения и сокращения);

в графе "Кому поручено рассмотрение обращения (предложения, заявления или жалобы)" указывать структурное подразделение органа государственной безопасности и фамилию исполнителя (данная графа книги может использоваться для отметки о передаче обращений исполнителям, которые при получении обращения или его копий ставят свою подпись и дату получения);

в графе "Срок исполнения" проставлять срок в виде конечной даты (в случае продления указывать новый срок и реквизиты соответствующего документа);

в графу "Принятое по обращению (предложению, заявлению или жалобе) решение и дата его принятия" вносить, в том числе, сведения об удовлетворении (отказе в удовлетворении) заявления или жалобы, направлении обращения по компетенции в другой орган (должностному лицу) и уведомлении гражданина об этом, отказе в рассмотрении обращения по существу и причинах этого, прекращении рассмотрения обращения в связи с обращением его автора;

в графе "Дело, в которое подшиты документы" указывать номера дела по номенклатуре дел, журналов и картотек учета, тома и листов.

3.3. Каждому поступившему обращению присваивается регистрационный индекс, который состоит из начальной буквы фамилии заявителя обращения и порядкового номера предложения, заявления, жалобы (например "Д-19", "С-63"). Регистрационный индекс коллективных и анонимных обращений содержит соответственно буквы "Кл" и "Ан". Обращениям может присваиваться расширенный индекс с указанием дополнительной буквы (например, обращениям по фактам коррупции - "Д-18-к").

Штамп с регистрационным индексом проставляется на свободном месте первой страницы обращения (сопроводительного письма).

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

Почтовые конверты хранятся вместе с текстом обращения.

В каждом новом календарном году нумерация вновь поступивших обращений обнуляется и начинается с первого номера.

Дубликаты обращений, которые поступили от разных адресатов (Администрации Главы и Совета Министров Луганской Народной Республики, министерств и ведомств Луганской Народной Республики и т.д.), регистрируются под регистрационным индексом первого обращения с добавлением порядкового индекса, который проставляется через дробь (например: В-52/1, В-52/2 и т.д.).

Повторные обращения регистрируются в общем порядке, им присваивается очередной регистрационный индекс. При этом на первом листе в правом верхнем углу обращения ставится отметка «ПОВТОРНО», а в Книге учета письменных обращений, ставится соответствующая отметка об этом.

В МГБ Луганской Народной Республики, в территориальных подразделениях органов государственной безопасности и пограничных органах в доступном для граждан месте устанавливается ящик "Для письменных обращений". Корреспонденция из ящика ежедневно, не реже двух раз в сутки, изымается уполномоченным сотрудником секретариата. На таких обращениях ставится отметка "С ящика для письменных обращений", указывается дата выемки, после чего они передаются на регистрацию и рассмотрение.

3.4. Обращения, поступившие в МГБ Луганской Народной Республики, а также необходимые документальные материалы (например, справки о предыдущих обращениях и результатах их рассмотрения, копии ранее направленных ответов и т.д.) секретариатом МГБ Луганской Народной Республики после регистрации передаются для предварительного рассмотрения Министру государственной безопасности или иному уполномоченному им должностному лицу, который дает поручение в виде письменной резолюции о порядке дальнейшего рассмотрения обращения.

Резолюции к письменным обращениям оформляются на отдельных листах. Лист резолюции должен содержать фамилии и инициалы исполнителей (руководителей органов или структурных подразделений), которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и сроки рассмотрения, подпись, ее расшифровку и дату. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и сроки исполнения поручения. Постановка каких-либо письменных отметок на тексте обращения не допускается.

Обращения, поступившие в МГБ Луганской Народной Республики, но адресованные территориальным подразделениям органов государственной

безопасности и пограничным органам, секретариатом МГБ Луганской Народной Республики направляются с учетом требований делопроизводства в органы государственной безопасности в эти органы для их рассмотрения.

3.5. Обращения, поступившие в территориальные подразделения органов государственной безопасности и пограничные органы, а также необходимые документальные материалы (например, справки о предыдущих обращениях и результатах их рассмотрения, копии ранее направленных ответов и т.д.) уполномоченными сотрудниками этих органов, подразделений, после регистрации передаются для предварительного рассмотрения руководителю или иному уполномоченному им должностному лицу, который дает поручение в виде письменной резолюции о порядке дальнейшего рассмотрения обращения.

Резолюции к письменным обращениям оформляются на отдельных листах. Лист резолюции должен содержать фамилии и инициалы исполнителей (руководителей органов или структурных подразделений), которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и сроки рассмотрения, подпись, ее расшифровку и дату. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и сроки исполнения поручения. Постановка каких-либо письменных отметок на тексте обращения не допускается.

IV. Рассмотрение письменных обращений

4.1. Началом срока рассмотрения поступивших в органы государственной безопасности обращений считается день их поступления.

Началом срока рассмотрения обращений, взятых на контроль в МГБ Луганской Народной Республики и направленных для рассмотрения в территориальные подразделения органов государственной безопасности и пограничные органы, считается день их регистрации в секретариате МГБ Луганской Народной Республики.

Окончанием срока рассмотрения обращений считается дата подписи ответа.

Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты меры, дан письменный ответ гражданину или его представителю, обратившемуся в интересах гражданина, и в Книге сделаны отметки о исполнении и снятии с контроля.

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

4.2. В случае, если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, должностное лицо, указанное в резолюции первым, является головным исполнителем. Головной исполнитель определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение, осуществляет контроль полноты и правильности подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями

и соблюдению ими установленных сроков, формирует окончательный ответ по обращению при поступлении материалов от соисполнителей.

4.3. Исполнители обеспечивают в пределах своей компетенции объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием автора обращения, по взаимной договоренности с которым, он может быть приглашен для получения необходимой или дополнительной информации.

4.4. Министр государственной безопасности Луганской Народной Республики, первый заместитель Министра, заместитель Министра – руководитель Службы пограничной охраны, заместитель Министра, а также, руководители территориальных структурных подразделений в пределах их компетенции:

запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах государственной безопасности, государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц;

принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

дают письменные ответы или ответы в форме электронного документа по существу поставленных в обращении вопросов.

4.5. Должностное лицо органа государственной безопасности, которому поручена подготовка предложений или проекта ответа, обязано внимательно и всесторонне изучить содержание обращения и приложения к нему, определить суть обращения, достаточность изложенных в нем сведений для выработки и принятия решения. В целях установления обоснованности изложенных доводов могут изучаться документы, проводиться беседы с заинтересованными лицами. Для проверки сведений, указанных в обращении, в установленном порядке может быть принято решение о командировании военнослужащих и лиц гражданского персонала органов государственной безопасности. При рассмотрении обращений автору должна быть обеспечена возможность представлять дополнительные документы и материалы либо обратиться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме, а также знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну. Ознакомление гражданина с документами и материалами осуществляется в приемной (иных служебных помещениях) органа государственной безопасности с учетом требований делопроизводства в органах государственной безопасности. О результатах ознакомления составляется справка.

4.6. Если обращение по вопросам, относящимся в соответствии с законодательством Луганской Народной Республики к компетенции органов государственной безопасности, поступило (направлено) в орган

государственной безопасности (должностному лицу), который не уполномочен решать поставленные в нем вопросы, то оно безотлагательно направляется в соответствующий орган государственной безопасности (должностному лицу). О направлении обращения в другой орган государственной безопасности письменно уведомляется автор обращения (за исключением случаев пересылки между подразделениями МГБ Луганской Народной Республики обращений, поступивших в МГБ Луганской Народной Республики).

В соответствии с решением Министра государственной безопасности Луганской Народной Республики или иного уполномоченного им должностного лица обращения могут направляться для рассмотрения по существу поставленных в них вопросов в территориальные подразделения органов государственной безопасности и пограничные органы. О направлении обращения в другой орган государственной безопасности письменно уведомляется автор обращения.

4.7. При поступлении обращения в подразделение территориального органа государственной безопасности, подразделение пограничного органа, не уполномоченное их принимать и рассматривать в соответствии с установленным настоящей Инструкцией порядком, в тот же день производится запись об этом в соответствующем журнале приема и передачи корреспонденции адресатам (пакетном журнале), и обращение передается (направляется) для регистрации и дальнейшего рассмотрения в соответствующее подразделение территориального органа государственной безопасности, пограничного органа (при этом могут также использоваться возможности факсимильной связи). Уведомление об этом гражданина, направившего обращение, не осуществляется.

4.8. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа государственной безопасности, направляются в срок не более пяти дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с письменным уведомлением гражданина о переадресации обращения, за исключением случаев, указанных в пункте 4.10. настоящей Инструкции (часть 3 статьи 7 Закона).

В случае если обращение не содержит данных, необходимых для принятия обоснованного решения органом или должностным лицом, оно в тот же срок возвращается гражданину с соответствующими разъяснениями (часть 3 статьи 7 Закона).

В случае если решение поставленных в таких обращениях вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в срок не более пяти дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

4.9. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие), которых обжалуется (часть 4 статьи 7 Закона).

4.10. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в срок не более пяти дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Указанное обращение приобщается к номенклатурному делу органа государственной безопасности.

4.11. На письменное обращение, без указания места жительства, не подписанное автором (авторами), а также такое, по которому невозможно установить авторство, ответ не дается. Такое обращение на основании письменного решения Министра государственной безопасности Луганской Народной Республики, первого заместителя Министра, заместителя Министра – руководителя Службы пограничной охраны, заместителя Министра, а также, руководителей территориальных структурных подразделений в пределах их компетенции может быть признано анонимным. Анонимные обращения, в которых содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном преступлении, подлежат учету, регистрации и проверке в соответствии с пунктом 1.6 настоящей Инструкции.

4.12. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в срок не более пяти дней со дня регистрации обращения возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.13. Если в поступившем обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица органов государственной безопасности, а также членов его семьи, то оно может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов.

В этом случае гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

4.14. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Министр государственной безопасности Луганской Народной Республики, первый заместитель Министра, заместитель Министра – руководитель Службы пограничной охраны, заместитель Министра, а также, руководители территориальных структурных подразделений в пределах их компетенции вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и

прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган государственной безопасности или одному и тому же должностному лицу (часть 2 статьи 8 Закона). Данное решение оформляется в виде заключения (справки). О решении письменно уведомляется гражданин, направивший обращение. В дальнейшем при поступлении аналогичных обращений ответ гражданину не направляется, а обращение приобщается в дело, о чем делается отметка в Книге.

4.15. Письменные обращения (в том числе предложения, заявления или жалобы военнослужащих, изложенные в форме рапорта) рассматриваются не более одного месяца со дня их поступления, а те, которые не нуждаются в дополнительном изучении, – безотлагательно, но не позднее десяти дней со дня их получения.

4.16. При рассмотрении обращения должностными лицами нескольких органов государственной безопасности (подразделений органа безопасности) головной исполнитель и соисполнители несут равную ответственность за своевременную подготовку ответа. Соисполнители представляют необходимую для подготовки ответа информацию головному исполнителю в течение первой половины срока, отведенного для рассмотрения обращения.

По согласованию с головным исполнителем соисполнители в пределах установленного срока могут рассматривать поставленные в обращениях вопросы, относящиеся к их компетенции, и направлять ответы на них.

4.17. Если в месячный срок решить поставленные в обращении вопросы невозможно, Министр государственной безопасности Луганской Народной Республики, первый заместитель Министра, заместитель Министра – руководитель Службы пограничной охраны, заместитель Министра, а также, руководители территориальных структурных подразделений в пределах их компетенции устанавливают необходимый срок для его рассмотрения, о чем сообщается подавшему обращение лицу. При этом общий срок решения вопросов, поставленных в обращении, не может превышать сорока пяти дней.

В случае необходимости продления срока рассмотрения обращения, должностное лицо, которому поручена подготовка предложений или проекта ответа, не менее чем за три дня до истечения срока составляет на имя Министра государственной безопасности Луганской Народной Республики, первого заместителя Министра, заместителя Министра – руководителя Службы пограничной охраны, заместителя Министра, а также, руководителей территориальных структурных подразделений в пределах их компетенции письменное обоснование, в котором отражается суть проведенной работы, указываются причины продления срока рассмотрения и испрашивается разрешение на его продление на определенный срок (или до конкретной даты).

По обоснованному письменному требованию гражданина срок рассмотрения обращения может быть сокращен (ч.2 ст.20 Закона).

4.18. Запрещается делать какие-либо надписи о результатах рассмотрения обращений на самих обращениях. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений справки, заключения и другие документы подлежат обязательной регистрации в соответствии с требованиями делопроизводства в органах безопасности и докладу Министру государственной безопасности Луганской Народной Республики, первому заместителю Министра, заместителю Министра – руководителю Службы пограничной охраны, заместителю Министра, а также, руководителям территориальных структурных подразделений в пределах их компетенции.

4.19. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений, касающихся личной жизни гражданина, без его согласия. Не подлежат также разглашению сведения, представляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, и другая информация, если это ущемляет права и законные интересы граждан.

Сведения о регистрационных индексах и датах поступления обращений предоставляются направившим их гражданам при их личном обращении в органы государственной безопасности и предъявлении документа, удостоверяющего личность.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.20. Решения по обращениям, рассмотренным в установленном порядке, не могут быть отнесены к служебной информации ограниченного доступа.

В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, гражданину, направившему обращение, письменно сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.21. В случае обращения гражданина с заявлением о прекращении рассмотрения обращения письменный ответ (или ответ по электронной почте) ему не направляется, а возможно ранее полученные в результате рассмотрения обращения сведения о противоправных деяниях (преступлениях) или нарушениях законодательства Луганской Народной Республики передаются в установленном порядке в соответствующие подразделения органов государственной безопасности или иные государственные органы.

Подготовленные для доклада Министру государственной безопасности Луганской Народной Республики, первому заместителю Министра, заместителю Министра – руководителю Службы пограничной охраны, заместителю Министра, а также, руководителям территориальных структурных подразделений в пределах их компетенции документальные

материалы по результатам рассмотрения обращений подлежат согласованию со всеми подразделениями органа государственной безопасности, являвшимися соисполнителями, либо с другими органами государственной безопасности, участвовавшими в рассмотрении.

Ответ на письменное обращение, устное обращение, обращение в электронном виде готовится на бланке органа государственной безопасности установленной формы (в территориальных органах государственной безопасности, в пограничных органах письменный ответ оформляется в соответствии с требованиями делопроизводства в органах государственной безопасности) и подписывается Министром государственной безопасности Луганской Народной Республики, первым заместителем Министра, заместителем Министра – руководителем Службы пограничной охраны, заместителем Министра, а также, руководителями территориальных структурных подразделений в пределах их компетенции.

Ответ должен соответствовать требованиям законодательных и иных нормативных правовых актов Луганской Народной Республики, содержать исчерпывающую информацию по всем доводам обращения, быть логичным и обоснованным, отвечать требованиям подготовленного документа в органах государственной безопасности.

Допускается направление одного ответа на несколько обращений автора по одному и тому же вопросу. При этом срок рассмотрения исчисляется с даты регистрации первого обращения и в тексте ответа указываются все поступившие обращения.

4.22. Подписанный ответ на обращение (сопроводительное письмо о переадресовании обращения и уведомление гражданина об этом) в тот же день передается уполномоченному сотруднику секретариата для регистрации и отправки.

Ответы гражданам (сопроводительные письма о переадресовании обращений и уведомления граждан об этом) регистрируются за индексом самого обращения, который при необходимости может дополняться цифровыми или буквенными обозначениями. Для регистрации ответов (сопроводительных писем о переадресовании обращений и уведомлений граждан об этом) ведение учетных форм не требуется. Допускается проставление на ответах гражданам номеров (индексов) по правилам, предусмотренным для исходящих документов.

Ответ отправляется уполномоченным лицом МГБ Луганской Народной Республики, территориального органа государственной безопасности или пограничного органа на почтовый адрес, указанный гражданином. Ответ на коллективное обращение направляется на имя первого подписавшего его лица (если в обращении не оговорено конкретное лицо) или в отдельных случаях - каждому из подписавших такое обращение.

Ответ на обращение, поступившее в электронном виде, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, или по указанному в обращении адресу электронной почты с официального адреса электронной

почты органа государственной безопасности в виде электронного образа документа, получаемого путем сканирования письменного ответа.

4.23. На документах, связанных с рассмотрением обращений, после принятия решения и его исполнения проставляются отметка "В дело" с указанием номера дела по номенклатуре, подпись должностного лица, принявшего это решение, и дата.

Обращения (а также переписка по ним и другие документальные материалы) не позднее трех рабочих дней после их рассмотрения должны быть переданы в секретариат органов государственной безопасности (уполномоченным лицам).

4.24. Рассмотренные обращения, вторые экземпляры ответов, сопроводительных писем о направлении обращений по компетенции, уведомлений заявителей и другие документальные материалы (переписка, справки, заключения и т.д.) приобщаются к номенклатурному делу "Обращения граждан (предложения, заявления или жалобы), переписка и документы по их рассмотрению".

В случае необходимости документальные материалы по обращениям могут приобщаться к номенклатурным делам других подразделений органов государственной безопасности с соблюдением установленных в органах государственной безопасности сроков хранения обращений.

4.25. Рассмотренные обращения приобщаются к делу в хронологическом порядке. Материалы по рассмотрению обращения и второй экземпляр ответа приобщаются к делу сразу же за рассмотренным обращением. Листы резолюций и конверты (если требуется их хранение вместе с обращениями) нумеруются и вносятся в опись как листы дела. При необходимости в установленном порядке могут быть изготовлены и приобщены к соответствующим делам копии обращений, переадресованных по компетенции в другие государственные органы.

При формировании дел проверяется правильность оформления документов, их полнота (комплектность). Обращения, не рассмотренные в установленном порядке, а также неправильно оформленные документы, приобщать к делам запрещается.

V. Организация личного приема граждан

5.1. Прием граждан осуществляется Министром государственной безопасности Луганской Народной Республики, первым заместителем Министра, заместителем Министра, помощником Министра, отдельными руководителями структурных подразделений МГБ Луганской Народной Республики, согласно утвержденного Министром государственной безопасности Луганской Народной Республики графика личного приема граждан, а также заместителем Министра – руководителем Службы пограничной охраны, руководителями территориальных структурных подразделений, согласно утвержденных ими графиков личного приема

граждан.

5.2. Министр государственной безопасности Луганской Народной Республики, заместитель Министра – руководитель Службы пограничной охраны, руководители территориальных структурных подразделений в пределах предоставленных полномочий устанавливает дни и часы личного приема граждан, сведения о которых размещаются на информационном стенде и официальном сайте МГБ Луганской Народной Республики.

Министр государственной безопасности Луганской Народной Республики ведет прием граждан по предварительной записи по обращениям, если в их удовлетворении ранее было отказано иными уполномоченными по рассмотрению обращений граждан лицами.

5.3. В органах государственной безопасности личный прием граждан уполномоченными лицами осуществляется в служебное время.

Прием граждан может проводиться и по предварительной записи.

Запись осуществляется уполномоченным сотрудником органа государственной безопасности. Запись на прием проводится в Листах регистрации приема граждан (приложение №2).

5.4. Гражданин имеет право записаться на личный прием лично или через представителя, полномочия которого оформлены в установленном законом порядке.

Для записи на личный прием и участия в проведении личного приема гражданин обязан предъявить документы, удостоверяющие его личность, а в случае представления им интересов других лиц на законных основаниях – также и документы в подтверждение соответствующих представительских полномочий.

При осуществлении предварительной записи на личный прием уполномоченным сотрудником фиксируется фамилия, имя, отчество, место проживания гражданина, номера контактных телефонов или других способов связи. При осуществлении предварительной записи на прием гражданин, его представитель могут представить текст письменного обращения по сути вопроса, который излагается в надлежащем для прочтения виде, содержит реквизиты адресата, реквизиты и личную подпись заявителя (его представителя).

Кроме того подлежит выяснению информация о возможных предшествующих обращениях заявителя с данным вопросом в другие исполнительные органы государственной власти, органы местного самоуправления, к должностным лицам указанных органов, на предприятия, учреждения, организации, и о возможных результатах рассмотрения таких обращений.

Выяснение других сведений о гражданине, его представителе во время предварительной записи на личный прием, получение иной информации, не касающейся содержания затронутых в обращении вопросов, запрещается.

5.5. В МГБ Луганской Народной Республики сведения о личном приеме граждан фиксируются в Журнале учета личного приема граждан

(далее – Журнал) (приложение №3), который индивидуально закрепляется за каждым должностным лицом, ведущим личный прием граждан.

Журнал должен быть пронумерован, прошнурован, скреплен печатью и заверен Министром государственной безопасности Луганской Народной Республики, его заместителями, руководителями территориальных структурных подразделений в пределах их компетенции.

Журнал может вестись как должностным лицом, осуществляющим личный прием граждан, так и сотрудником, ответственным за регистрацию граждан на личном приеме.

Указанные лица:

вносят сведения о заявителе и содержание обращения в Журнал, а также отражают результаты рассмотрения такого обращения, при этом не допускается выяснение данных о личности гражданина, которые не касаются сути обращения;

обеспечивают направление обращения, поданного на личном приеме, непосредственно исполнителю, указанному в резолюции;

в случае необходимости предоставляют гражданам устные разъяснения о порядке приема граждан и порядок решения вопроса по сути обращения.

5.6. Сведения о приеме граждан по обращениям с вопросами, которые уже ранее рассматривались, вносятся в Журнал с пометкой о повторном обращении.

5.7. На личном приеме граждан, в случае необходимости, могут присутствовать их представители, полномочия которых оформлены и определены в установленном порядке.

5.8. В органах государственной безопасности для личного приема граждан, как правило, отводятся специальные помещения - приемные. При отсутствии отдельных помещений личный прием может осуществляться в служебных помещениях должностных лиц органа государственной безопасности. Проход заявителей в здания (помещения) органов государственной безопасности при этом осуществляется в порядке, установленном правовыми актами МГБ Луганской Народной Республики.

В помещении, где производится личный прием, запрещается находиться лицам, не имеющим прямого отношения к приему.

5.9. На внешней стороне здания (помещения), где расположена приемная, или осуществляется личный прием, должна быть вывеска "Приемная" с наименованием органа государственной безопасности.

5.10. Помещения для личного приема обеспечиваются необходимой мебелью и имуществом. Гражданам должна быть обеспечена возможность ожидать прием сидя и оформить письменное обращение.

5.11. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. В случае отказа гражданина предъявить такой документ его обращение рассматривается как анонимное.

5.12. Личный прием граждан и рассмотрение их устных обращений включают в себя:

определение существа вопросов, поднимаемых гражданами;

разъяснение гражданам, куда и в каком порядке им следует обратиться, если в устном обращении содержатся вопросы, не относящиеся к компетенции органов государственной безопасности;

отказ в дальнейшем рассмотрении обращения, если ранее гражданину был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

рассмотрение устных обращений по существу поднимаемых гражданами вопросов;

устный ответ на устное обращение, данный с согласия гражданина;

определение должностных лиц органа государственной безопасности, к компетенции которых относится решение поднимаемых гражданином вопросов, а также разъяснение порядка дальнейшего личного приема (в случае если поднимаемый в устном обращении вопрос относится к компетенции иных должностных лиц данного органа государственной безопасности или должностных лиц другого органа государственной безопасности).

5.13. Должностное лицо, осуществляющее личный прием, обязано внимательно разобраться в существе обращения. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан ему устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

5.14. Должностное лицо, которое проводит личный прием, для обеспечения полного, всестороннего и объективного разрешения поставленных заявителями вопросов, может привлекать к участию в личном приеме сотрудников соответствующих структурных подразделений, а также оперативно запрашивать и получать от подчиненных необходимую информацию.

5.15. В случае, если гражданином затронут вопрос, немедленное решение которого на личном приеме невозможно по объективным и иным причинам (необходимость дополнительного изучения обстоятельств, привлечения специалистов разных категорий и т.п.), обращение оформляется и рассматривается в порядке ст. 5 Закона.

О результатах рассмотрения обращения гражданину сообщается письменно или устно (по выбору заявителя).

Если решение вопроса, с которым обратился гражданин, не входит в компетенцию органов государственной безопасности Луганской Народной Республики, то должностное лицо, которое проводит личный прием, разъясняет гражданину, в какой орган государственной власти или орган местного самоуправления, предприятие, учреждение, организацию необходимо обратиться с данным вопросом и, по возможности, предоставляет в этом помощь (сообщает адрес, номер телефона и т.п., поручает предоставление таких сведений иным компетентным подчиненным сотрудникам).

VI. Проверка состояния работы с обращениями и контроль за их рассмотрением. Анализ и обобщение содержащейся в обращениях информации

6.1. Министр государственной безопасности ЛНР, заместитель Министра – руководитель Службы пограничной охраны МГБ Луганской Народной Республики, руководители территориальных структурных подразделений МГБ Луганской Народной Республики в пределах своей компетенции осуществляют контроль за соблюдением сроков и порядка рассмотрения обращений, организуют аналитическую работу поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

6.2. В органах государственной безопасности контролю по срокам исполнения подлежат письменные обращения, о результатах рассмотрения которых требуется дать ответ гражданину или сообщить в органы государственной власти.

6.3. Лица, осуществляющие такой контроль, имеют право:

запрашивать у исполнителей и их непосредственных руководителей необходимые сведения о ходе рассмотрения обращений;

знакомиться в установленном порядке с материалами, отражающими состояние рассмотрения обращений;

вносить соответствующим руководителям предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе контроля рассмотрения обращений.

Книга учета письменных обращений (предложений, заявлений или жалоб) и Журналы учета личного приема граждан ежеквартально представляются Министру государственной безопасности Луганской Народной Республики, заместителю Министра – руководителю Службы пограничной охраны МГБ Луганской Народной Республики, руководителям территориальных структурных подразделений МГБ Луганской Народной Республики в пределах их компетенции для проверки своевременности и обоснованности принятых решений, о чем ими в Книге и Журналах делается запись.

6.4. Министр государственной безопасности Луганской Народной Республики, заместитель Министра – руководитель Службы пограничной охраны МГБ Луганской Народной Республики, руководители территориальных структурных подразделений МГБ Луганской Народной Республики в пределах своей компетенции проводят не реже одного раза в полугодие внутреннюю проверку состояния работы по рассмотрению обращений. Проведение такой проверки приказом Министра государственной безопасности Луганской Народной Республики, заместителя Министра – руководителя Службы пограничной охраны МГБ

Луганской Народной Республики, руководителей территориальных структурных подразделений МГБ Луганской Народной Республики в пределах своей компетенции поручается должностным лицам (сотрудников) органа государственной безопасности, обладающим необходимыми знаниями и практическим опытом работы с обращениями.

Министром государственной безопасности Луганской Народной Республики проводится не реже одного раза в год комплексная проверка состояния работы по рассмотрению обращений в органах государственной безопасности в целом. Проведение такой проверки приказом Министра государственной безопасности Луганской Народной Республики возлагается на должностных лиц МГБ Луганской Народной Республики, обладающих необходимыми знаниями и практическим опытом работы с обращениями.

6.5. При проведении проверки могут запрашиваться и изучаться необходимые документальные материалы.

В ходе внутренней и комплексной проверок состояния работы должны быть исследованы и отражены в аналитической справке (аналитическом докладе):

- количество и характер поступивших обращений (в частности, по результатам личного приема), наиболее часто встречающиеся в них вопросы;

- количество обращений военнослужащих и членов их семей, бывших военнослужащих и членов их семей, основную тематику их обращений;

- наличие и характер повторных обращений;

- соблюдение сроков регистрации обращений, пересылки обращений по компетенции, рассмотрения обращений, аргументированность продления сроков рассмотрения обращений;

- полноту и объективность рассмотрения всех вопросов, содержащихся в обращениях;

- характер решений, принятых по обращениям;

- соблюдение установленных правил ведения делопроизводства по обращениям.

При выявлении недостатков и упущений в работе с обращениями устанавливаются их причины и вносятся предложения по улучшению работы с обращениями и личного приема граждан.

По результатам внутренней проверки состояния работы по рассмотрению обращений составляется аналитическая справка, которая докладывается Министру государственной безопасности Луганской Народной Республики, заместителю Министра – руководителю Службы пограничной охраны МГБ Луганской Народной Республики, руководителям территориальных структурных подразделений МГБ Луганской Народной Республики в пределах их компетенции, рассматривается на оперативных совещаниях, и хранится в соответствующем деле органа государственной безопасности.

Результаты проведения комплексной проверки состояния работы по рассмотрению обращений отражаются в аналитическом докладе на имя Министра государственной безопасности Луганской Народной Республики и

подлежат обсуждению при подведении итогов работы за год.

Министр государственной безопасности
Луганской Народной Республики

Л.И. Пасечник

Приложение №1
к Инструкции об организации
рассмотрения обращений граждан
в органах государственной
безопасности
Луганской Народной Республики

**Книга учета письменных обращений
(предложений, заявлений или жалоб)**

(наименование органа государственной безопасности)

№ п/п	Дата поступ- ления	Фамилия, имя, отчество автора обращения (предложения, заявления или жалобы), его адрес, отно- шение к воен- ной службе	Краткое содержание обращения (предложения, заявления или жалобы)	Кому пору- чено рассмот- рение обра- щения (предложения, заявления или жалобы)	Срок испол- нения	Принятое по обра- щению (предло- жению, заявлению или жалобе) решение и дата его принятия	Дата и номер ответа на обра- щение (предло- жение, заявление или жалобу) либо его переадре- сации	Примеча- ние
1	2	3	4	5	6	7	8	9

« ____ » _____ 20 ____ г.
(должностное лицо органа государственной безопасности) (дата приема)

[illegible]

Приложение №3
к Инструкции об организации
рассмотрения обращений граждан
в органах государственной
безопасности
Луганской Народной Республики

ЖУРНАЛ
учета личного приема граждан

(сведения о лице, ведущим личный прием)

№ п/п	Дата приема	ФИО заявителя, его адрес, отношение к военной службе	Краткое содержание обращения	Результаты личного приема		Регистратио нный номер дальнейшего движения обращения и срок выполнения	Примечание
				Краткое содержание устного рассмотрения	Содержание поручения (резолуция о дальнейшем рассмотрении)		
1	2	3	4	5	6	7	8