



**ГОСУДАРСТВЕННАЯ СЛУЖБА ГОРНОГО НАДЗОРА
И ПРОМЫШЛЕННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ
(Госгорпромнадзор ЛНР)**

ПРИКАЗ

«13» апреля 2017 г.

№ 249

г. Луганск

Зарегистрировано в Министерстве юстиции
Луганской Народной Республики
05.05.2017 за № 248/1299

**Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений
граждан и организации личного приема граждан в Государственной
службе горного надзора и промышленной безопасности Луганской
Народной Республики**

В целях совершенствования организации работы с обращениями граждан в Государственной службе горного надзора и промышленной безопасности Луганской Народной Республики, закрепления процедуры рассмотрения должностными лицами Государственной службы горного надзора и промышленной безопасности Луганской Народной Республики

обращений граждан, должностных лиц предприятий, учреждений, организаций, запросов и обращений народных депутатов Луганской Народной Республики, депутатов местных советов, ответственности за нарушение законодательства о рассмотрении граждан, а также организации личного приема граждан п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в Государственной службе горного надзора промышленной безопасности Луганской Народной Республики.

2. Направить данный приказ в Министерство юстиции Луганской Народной Республики для государственной регистрации в установленном порядке.

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

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Временно исполняющий обязанности
начальника - главного государственного
инспектора промышленной
безопасности и охраны труда

А. С. Трофименко

УТВЕРЖДЕНА

приказом Государственной службы
горного надзора и промышленной
безопасности Луганской Народной
Республики

«13» апреля 2017 № 249

Зарегистрировано в Министерстве юстиции
Луганской Народной Республики
05.05.2017 за № 248/1299

ИНСТРУКЦИЯ

**о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного
приема граждан в Государственной службе горного надзора и
промышленной безопасности Луганской Народной Республики**

I. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в Государственной службе горного надзора и промышленной безопасности Луганской Народной Республики (далее – Инструкция) разработана в соответствии со статьей 26 Временного Основного Закона (Конституции) Луганской Народной Республики от 18.05.2014 № 1-I и на основании Закона Луганской Народной Республики «Об обращениях граждан» от 21.10.2014 № 32-I, Закона Луганской Народной Республики «О статусе депутата Народного Совета Луганской Народной Республики» от 10.10.2014 № 30-I, Положения о Государственной службе горного надзора и промышленной безопасности Луганской Народной Республики, утвержденного постановлением Совета Министров Луганской Народной Республики от 13.09.2016 года № 484, Инструкции по делопроизводству в Государственной службе горного надзора и промышленной безопасности Луганской Народной Республики, утвержденной приказом Государственной службы горного надзора и промышленной безопасности Луганской Народной Республики от 23.03.2015 № 09.

Рассмотрение обращений граждан предусматривает: прием письменных и устных обращений граждан; регистрацию поступивших обращений; передачу обращений на резолюцию, на рассмотрение; рассмотрение обращений; оформление ответа на обращение и направление (передачу) оформленного ответа гражданину; формирование дела.

1.2. Настоящая Инструкция определяет процедуру рассмотрения в Государственной службе горного надзора и промышленной безопасности Луганской Народной Республики (далее – Госгорпромнадзор ЛНР) обращений граждан, должностных лиц предприятий, учреждений, организаций, запросов и обращений народных депутатов Луганской Народной Республики, депутатов местных советов, а также организацию личного приема граждан начальником или лицом, исполняющим его обязанности, а также заместителями начальника Госгорпромнадзора ЛНР и иными должностными лицами Госгорпромнадзора ЛНР.

1.3. Основные понятия, употребляемые в настоящей Инструкции:

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 в Государственную службу горного надзора и промышленной безопасности Луганской Народной Республики;

заявление (ходатайство) – обращение граждан с просьбой о содействии в реализации закрепленных Конституцией и действующим законодательством Луганской Народной Республики их прав и интересов или сообщение о нарушении действующего законодательства либо недостатках в деятельности предприятий, учреждений, организаций, независимо от форм собственности, депутатов Народного Совета 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 ит.п.;

индивидуальное обращение – обращение, сделанное от имени одного гражданина;

коллективное обращение – обращение, сделанное от имени двух и более граждан;

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

письменное обращение – обращение, составленное и оформленное гражданином 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;

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;

устное обращение – обращение, изложенное гражданином лично или через третьих лиц (доверенных лиц) на личном приеме.

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

II. Порядок рассмотрения письменных обращений

2.1. Последовательность действий при рассмотрении письменных обращений.

2.1.1. Работа с письменными обращениями осуществляется в следующей последовательности:

- прием и первичная обработка письменных обращений;
- регистрация поступивших письменных обращений;
- проставление резолюции начальником или лицом, исполняющим его обязанности на письменных обращениях;
- постановка письменных обращений на контроль;
- направление письменных обращений на рассмотрение;
- рассмотрение письменных обращений;
- продление срока рассмотрения письменных обращений;
- 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.

2.2. Прием и первичная обработка письменных обращений

2.2.1. Письменные обращения, поступившие в адрес Госгорпромнадзора ЛНР, подлежат обязательному рассмотрению.

2.2.2. 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.

2.2.3. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом, ответственным за делопроизводство в Госгорпромнадзоре ЛНР и отвечающим за регистрацию обращений граждан.

2.2.4. Письменные обращения, поступившие в конвертах (пакетах), 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.

2.2.5. При приеме и первичной обработке документов:

проверяется правильность адресованной корреспонденции и целостность конвертов;

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 должностным лицом, принимающим почту, составляется справка 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 невскрытыми.

2.2.6. Если при поступлении обращения установлено, что отсутствовали приложения, то составляется Акт об отсутствии приложений в двух экземплярах (приложение № 1). Один экземпляр указанного акта приобщается к поступившему обращению, второй направляется заявителю.

2.2.7. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

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

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

почтовый адрес (электронный – при необходимости), по которому должен быть направлен ответ;

номер телефона (при наличии);

излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

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

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

2.2.9. Обращение проверяется на повторность в рамках календарного года, при необходимости к обращению прикладывается предыдущая переписка, для дальнейшего его рассмотрения.

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

2.3. Регистрация обращений

2.3.1. Регистрация обращений осуществляется с использованием следующих форм: автоматизированной (электронной) и журнальной.

2.3.2. На поступивших в Госогрпромнадзор ЛНР обращениях в правом нижнем углу первой страницы проставляются входящие регистрационные штампы. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте первой страницы, обеспечивающем его прочтение.

2.3.3. Специалист структурного подразделения, ответственный за делопроизводство, осуществляет регистрацию обращений, которая возможна в регистрационно-контрольной форме с помощью специального программного обеспечения (в автоматизированной (электронной) системе) или в Журнале регистрации жалоб, заявлений и предложений граждан (далее – Журнал регистрации обращений) установленной формы (приложение № 2). Журнал регистрации обращений должен быть прошит, пронумерован и скреплен печатью.

2.3.4. В Журнал регистрации обращений заносятся: дата поступления обращения, регистрационный индекс, фамилия, имя, отчество заявителя (в именительном падеже), его адрес (место работы), краткое содержание затронутых вопросов, инициалы должностного лица, кому направлено обращение на рассмотрение, срок рассмотрения обращения; номер и дата ответа на обращение.

2.3.5. При регистрации обращению присваивается регистрационный индекс, который состоит из:

начальной буквы фамилии автора (при коллективном обращении указывается аббревиатура КЛ);

порядкового номера, который начинается ежегодно с номера 01.

Например: И-10, где И – первая буква фамилии (Иванов), 10 – порядковый номер в рамках календарного года.

КЛ-25, где КЛ – аббревиатура, обозначающая коллективное обращение, 25 – порядковый номер в рамках календарного года.

2.3.6. При поступлении повторного обращения после проставления регистрационного индекса обращения добавляется буква «п» (повторное обращение), например: И-15-п.

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

2.3.8. Регистрационный индекс и дата вписываются в штамп

Госгорпромнадзора ЛНР. Датой регистрации обращения считается дата, указанная на штампе Госгорпромнадзора ЛНР.

2.3.9. 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.

2.3.10. При необходимости отмечаются социальное положение и льготная категория авторов (участник Великой Отечественной войны, инвалид, пенсионер, многодетная семья, одинокая мать и т.д.).

2.3.11. Если обращение переслано государственными органами для рассмотрения, то в Журнале регистрации обращений указывается, откуда оно поступило, проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

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

2.3.13. Почтовые конверты (вырезки из них) хранятся вместе с обращениями.

2.3.14. Журнал регистрации обращений хранится у специалиста, ответственного за делопроизводства в Госгорпромнадзоре ЛНР.

2.4. Предварительное рассмотрение обращений

2.4.1. После регистрации обращения передаются на рассмотрение начальнику Госгорпромнадзора ЛНР или лицу, исполняющего его обязанности. Поручения начальника Госгорпромнадзора ЛНР или лица, исполняющего его обязанности, о дальнейшем рассмотрении обращений оформляются в форме резолюций.

2.4.2. Резолюция содержит: фамилии и инициалы лиц руководителей, должностных лиц структурных подразделений, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, подпись начальника Госгорпромнадзора ЛНР или лица, исполняющего его обязанности с расшифровкой и датой. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

2.4.3. Начальник Госгорпромнадзора ЛНР или лицо, исполняющего его обязанности проставляет резолюцию не позднее следующего рабочего дня с момента регистрации, содержание резолюции заносится в Журнал регистрации обращений.

2.4.4. Зарегистрированные обращения в соответствии с резолюцией передаются исполнителям не позднее следующего рабочего дня с момента проставления резолюции.

2.5. Порядок рассмотрения письменных обращений

2.5.1. В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким структурным подразделениям, исполнителям, должностное лицо, указанное

в резолюции первым, является ответственным исполнителем.

2.5.2. Ответственный исполнитель определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение, при необходимости подключает к исполнению другие структурные подразделения, в том числе не указанные в резолюции, осуществляет контроль за соблюдением установленных сроков, формирует окончательный ответ на обращение при поступлении материалов от соисполнителей.

2.5.3. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:

- запросить дополнительную информацию в исполнительных органах государственной власти, других государственных органах;

- пригласить на личную беседу гражданина, запросить у него дополнительную информацию.

2.5.4. 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 удовлетворена;

- содержать информацию о дате отправки, регистрационный номер, подпись.

2.5.5. Письменное обращение, в котором не указано место жительства заявителя, не изложена суть поставленного вопроса, не подписано автором (авторами), без даты, а также такое, по которому невозможно установить авторство, признается анонимным и рассмотрению не подлежит, о чем данному лицу подготавливается письменное разъяснение в десятидневный срок со дня его поступления и сообщается ему (при наличии адреса).

Решение о прекращении рассмотрения такого обращения в Госгорпромнадзоре ЛНР принимается начальником Госгорпромнадзора ЛНР или лицом, исполняющим его обязанности.

2.5.6. Письменное обращение, поступившее по электронной почте, в котором указан автор обращения, место жительства, изложена суть поставленного вопроса, проставлена дата, однако отсутствует подпись на данном обращении, в период действия военного положения на территории Луганской Народной Республики подлежит рассмотрению.

2.5.7. Если в анонимном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

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

2.5.10. Рассмотрение обращений осуществляется бесплатно.

2.5.11. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение тем органам или должностным лицам, действия, бездействие либо решения которых обжалуются.

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

2.6. Требования к оформлению ответа на письменные обращения.

2.6.1. Ответ по результатам рассмотрения обращений в Госгорпромнадзоре ЛНР дается за подписью начальника или лица, исполняющего его обязанности.

2.6.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, необходимо исчерпывающе предоставлять ответ на все поставленные в письме вопросы.

2.6.3. Ответы заявителям печатаются на бланках установленной формы. В левом нижнем углу ответа обязательно указывают фамилию и инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

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

После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа ответ направляется (передается) заявителю.

2.6.5. 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.

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

2.6.7. Проекты ответов на обращения должны быть оформлены и завизированы соответствующими должностными лицами Госгорпромнадзора ЛНР в установленном порядке. Виза проставляется на втором экземпляре проекта ответа на обращение.

2.6.8. Ответственность за содержание и оформление подготовленных ответов на обращения, а также за соблюдение порядка, объективности рассмотрения обращения, сроков рассмотрения и своевременности их продления возлагается на руководителей структурных подразделений

Госгорпромнадзора ЛНР, а также непосредственных исполнителей по документам (согласно резолюции).

2.6.9. После подписания ответа начальником Госгорпромнадзора ЛНР или лицом, исполняющим его обязанности, документ регистрируется в журнале исходящей корреспонденции специалистом, ответственным за ведение делопроизводства.

2.6.10. По желанию гражданина ответ на обращение может быть вручен ему лично, отправлен по почте, по электронной почте (при наличии электронного адреса).

2.6.11. При направлении ответа исполнительным органам государственной власти, которые направили в Госгорпромнадзор ЛНР обращение для рассмотрения, ссылка на регистрационный номер и дату, указанные исполнительными органами государственной власти, обязательна.

2.7. Сроки рассмотрения обращений граждан.

2.7.1. Обращения рассматриваются в срок не более одного месяца со дня их поступления, а те, которые не нуждаются в дополнительном изучении, – безотлагательно, но не позднее 10 дней со дня их получения.

2.7.2. Если в месячный срок рассмотреть поставленные в обращении вопросы невозможно, начальник Госгорпромнадзора ЛНР или лицо, исполняющее его обязанности, или его заместители устанавливают необходимый срок для его рассмотрения, о чем сообщается подавшему обращение лицу.

2.7.3. Исполнитель до окончания месячного срока рассмотрения обращения подготавливает уведомление о продлении срока его рассмотрения (промежуточный ответ). При этом общий срок решения вопросов, поставленных в обращении, не может превышать 45 дней.

2.7.4. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в полномочия Госгорпромнадзора ЛНР, обращение в срок не более 5 дней направляется по принадлежности соответствующему государственному органу, к компетенции которого относится рассмотрение данных вопросов, о чем сообщается гражданину, подавшему обращение.

2.7.5. По обоснованному письменному требованию гражданина срок рассмотрения обращения может быть сокращен.

2.7.6. Обращения граждан, имеющие установленные законодательством льготы, рассматриваются в первоочередном порядке.

2.8. Организация контроля за рассмотрением обращений.

2.8.1. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением письменных обращений, находящихся на рассмотрении в Госгорпромнадзоре ЛНР, осуществляется начальниками структурных

подразделений Госгорпромнадзора ЛНР.

2.8.2. На контроль ставятся:

обращения, резолюция по которым содержит поручение об информировании Главы Луганской Народной Республики или Руководителя Администрации Главы Луганской Народной Республики о результатах рассмотрения;

обращения, поставленные на контроль по решению Главы Луганской Народной Республики или Руководителя Администрации Главы Луганской Народной Республики;

обращения, поступившие из Народного Совета Луганской Народной Республики;

обращения, поступившие из Совета Министров Луганской Народной Республики;

обращения, резолюция по которым содержит поручение об информировании руководителей исполнительных органов государственной власти Луганской Народной Республики о результатах рассмотрения;

другие обращения по указанию начальника Госгорпромнадзора ЛНР или лица, исполняющего его обязанности.

2.8.3. При постановке обращения на контроль в верхнем правом углу первого листа документа прописывается словом или проставляется штамп «Контроль» с указанием срока исполнения.

2.8.4. В случае неисполнения обращений в установленный законодательством срок должностное лицо, отвечающее за осуществление контроля за соблюдением сроков рассмотрения обращений, составляет служебную записку на имя начальника Госгорпромнадзора ЛНР или лица, исполняющего его обязанности сообщает о фактах несвоевременного исполнения рассмотрения обращений.

2.8.5. Основанием для снятия с контроля письменного обращения может служить оформленный гражданину ответ с предоставленными разъяснениями о порядке защиты его прав и законных интересов, которые относятся к компетенции Госгорпромнадзора ЛНР.

2.8.6. Обращения граждан, поступившие в адрес Госгорпромнадзора ЛНР по электронной почте, рассматриваются в соответствии с требованиями настоящей Инструкции.

III. Порядок личного приема и информирования граждан

3.1. Прием граждан в Госгорпромнадзоре ЛНР осуществляется согласно утвержденным графикам личного приема граждан (кроме выходных и праздничных дней), без предварительной записи, в порядке очереди.

3.2. Личный прием граждан в Госгорпромнадзоре ЛНР проводят начальник или лицо, исполняющее его обязанности, заместители начальника, руководители структурных подразделений и иные должностные лица структурных подразделений Госгорпромнадзора ЛНР.

3.3. В исключительных случаях (командировка, болезнь и другие уважительные причины) прием может быть перенесен на определенный день.

3.4. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах одновременно ведется прием только одного гражданина, исключением могут быть коллективные обращения.

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

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

3.7. При проведении личного приема граждан сведения о заявителе заносятся в Журнал учета личного приема граждан (приложение № 3): дата приема, Ф.И.О. должностного лица, осуществляющего личный прием, Ф.И.О. заявителя, адрес места жительства (место работы), контактный телефон заявителя, категория (социальное положение), краткое содержание обращения и другие необходимые данные, подпись должностного лица, которое ведет прием.

3.8. Журнал учета личного приема граждан должен быть прошит, пронумерован и скреплен печатью.

3.9. Во время личного приема гражданин имеет право изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

3.10. При проведении личного приема граждан должностные лица Госгорпромнадзора ЛНР принимают письменные обращения, которые подлежат обязательной регистрации.

3.11. 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 учета личного приема граждан.

3.12. Если предоставить устный ответ в день личного приема не представляется возможным или гражданин настаивает на предоставлении письменного ответа, ему дается устное разъяснение о сроке и порядке получения письменного ответа. Заявителю предлагается подать письменное обращение по указанным вопросам.

3.13. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в тот же день или на следующий рабочий день.

3.14. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Госгорпромнадзора ЛНР, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем делается запись в Журнале учета личного приема граждан.

3.15. 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 заявителю, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

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

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

3.18. Информация о порядке рассмотрения обращений размещается:
на официальном сайте Госгорпромнадзора ЛНР;
на информационных стендах Госгорпромнадзора ЛНР.

3.19. Информация об установленных для личного приема граждан днях и часах, иная справочная информация по рассмотрению обращений граждан в Госгорпромнадзоре ЛНР предоставляется по телефону: (0642) 97 32 21.

3.20. Должностные лица Госгорпромнадзора ЛНР, осуществляющие прием письменных обращений, обязаны оказывать содействие гражданам в правильном указании в письменном обращении должности, фамилии, имени и отчества адресата, а также названия государственного органа, куда обратился гражданин, а при необходимости предложить гражданину устранить выявленные замечания по тексту обращения.

3.21. В случае если гражданин совершает действия, представляющие непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, должностные лица Госгорпромнадзора ЛНР вызывают сотрудников полиции и, при необходимости, работников скорой медицинской помощи.

3.22. Подготовка письменных ответов на устные обращения осуществляется в соответствии с разделом II настоящей Инструкции.

3.23. На информационных стендах в Госгорпромнадзоре ЛНР размещается следующая информация:

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

извлечения из текста настоящей Инструкции;

график личного приема граждан.

3.24. По желанию гражданина может осуществляться предварительная запись в Журнале предварительной записи (приложение № 4) на личный прием начальника Госгорпромнадзора ЛНР или лица, исполняющего его обязанности, а также его заместителей.

3.25. При проведении личного приема оформляется Карточка личного приема гражданина (приложение № 5).

3.26. В личном приеме граждан могут принимать участие их представители, полномочия которых оформлены в установленном законом порядке. Должностное лицо, уполномоченное осуществлять личный прием, имеет право проверять у заявителя документы, удостоверяющие его личность, у представителя заявителя - документы, подтверждающие его полномочия.

3.27. Начальник Госгорпромнадзора ЛНР или лицо, исполняющее его обязанности, а также его заместители вправе осуществлять выездные личные приемы граждан, которые проводятся на основании утвержденного графика приема. О предстоящем выездном личном приеме граждан, население Луганской Народной Республики заранее информируется через местные средства массовой информации.

3.28. Личный прием граждан начальником Госгорпромнадзора ЛНР или лицом, исполняющим его обязанности, заместителями начальника Госгорпромнадзора ЛНР, другими должностными лицами Госгорпромнадзора ЛНР осуществляется в местах, указанных в графиках личного приема граждан.

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

4.1. Действия (бездействие), решения Госгорпромнадзора ЛНР, осуществляемые и принимаемые в ходе рассмотрения обращений, могут быть обжалованы в судебном и ином порядке, установленном законодательством Луганской Народной Республики.

V. Порядок составления отчетно-аналитической информации по поступившим обращениям

5.1. Аналитическая работа по обращениям проводится должностными лицами структурных подразделений Госгорпромнадзора ЛНР по итогам месяца, квартала, полугодия, года.

5.2. В соответствии с отдельными поручениями начальника Госгорпромнадзора ЛНР или лица, исполняющего его обязанности, начальниками структурных подразделений готовится информация об обращениях за определенный временной период, а также по конкретной тематике.

VI. Вопросы формирования дел по исполненным обращениям

6.1. Обращения граждан и материалы, связанные с их рассмотрением, после их разрешения возвращаются специалисту, ответственному за делопроизводство в Госгорпромнадзоре ЛНР.

6.2. Обращения после завершения рассмотрения со всеми относящимися к ним материалами формируются в дела специалистом структурного подразделения, ответственным за делопроизводство в Госгорпромнадзоре ЛНР.

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

6.4. Обращения, ответы на них и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела по календарному году в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

6.5. Организация хранения дел по обращениям граждан возлагается на лицо, ответственное за делопроизводство в Госгорпромнадзоре ЛНР.

6.6. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке в соответствии с регистрационными номерами.

В деле документы располагаются в следующей последовательности:

оригинал обращения;

документы, отражающие процесс рассмотрения обращения гражданина;

последний экземпляр ответа.

6.7. Отчет о направлении ответа гражданину по электронной почте или по факсимильной связи хранится в деле.

6.8. В некоторых случаях, установленных соответствующими нормативными правовыми актами Луганской Народной Республики, оригинал обращения, ответ передаются исполнителю по его запросу, при этом в деле остается на хранении копия обращения и копия ответа. Исполнитель, получивший оригиналы документов, на копиях проставляет запись о получении оригиналов, указывает причину (основание) приема документов, проставляет дату и подпись.

6.9. В деле могут быть несколько групп документов, которые располагаются в регистрационном порядке, в зависимости от количества поступивших обращений и документов к ним (приложений).

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

6.11. Сформированные дела помещаются в специальные папки для хранения в текущем архиве, где располагаются в регистрационном порядке.

6.12. Сроки хранения документов по обращениям составляют 5 лет. По истечении установленного срока хранения документы по обращениям подлежат уничтожению в установленном порядке.

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

VII. Заключительные положения

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

7.2. По просьбе гражданина ему могут быть выданы копии ответов Госгорпромнадзора ЛНР в связи с его письменным обращением.

7.3. Использование и распространение сведений о персональных данных, которые стали известными в результате обращения гражданина, не допускаются.

7.4. Должностные лица Госгорпромнадзора ЛНР, виновные в нарушении законодательства об обращении граждан, несут гражданскую, административную или уголовную ответственность, предусмотренную законодательством Луганской Народной Республики.

7.5. Должностные лица Госгорпромнадзора ЛНР при рассмотрении обращений несут ответственность за сохранность дел по обращениям граждан, а также документов, связанных с их рассмотрением.

7.6. При утрате дела по обращению или ответа на обращение составляется акт (в свободной форме) и информируется начальник Госгорпромнадзора ЛНР или лицо, исполняющее его обязанности.

Начальник отдела организации надзора
и учета травматизма
Государственной службы горного надзора
и промышленной безопасности
Луганской Народной Республики

И. А. Рыжов

Приложение № 1
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан и организации личного
приема граждан в Государственной службе
горного надзора и промышленной
безопасности Луганской Народной
Республики

УТВЕРЖДАЮ

Начальник Государственной службы
горного надзора и промышленной
безопасности Луганской Народной
Республики

« ____ » _____ 201 ____ г.

АКТ

« ____ » _____ 201 ____ г.

Настоящий акт составлен _____

_____ (должность, Ф.И.О.)
о том, что « ____ » _____ 201 ____ г. специалистом

_____ (должность, наименование структурного подразделения, Ф.И.О.)
при вскрытии конверта (при получении документа)

_____ (Ф.И.О. заявителя, его адрес)
установлено, что отсутствуют следующие приложения: _____

Начальник отдела

подпись

Ф.И.О.

Специалист

подпись

Ф.И.О.

Приложение № 2
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан и организации личного
приема граждан в Государственной службе
горного надзора и промышленной
безопасности Луганской Народной
Республики

ЖУРНАЛ
регистрации жалоб, заявлений и предложений граждан

№ п/п	Дата поступления и регистрационный номер	Ф.И.О. заявителя, его адрес	Краткое содержание затронутых вопросов	Кому поручено рассмотрение вопроса, срок выполнения	Номер и дата ответа	Примечание
1	2	3	4	5	6	7

Приложение № 3
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан и организации личного
приема граждан в Государственной службе
горного надзора и промышленной
безопасности Луганской Народной
Республики

ЖУРНАЛ
учета личного приема граждан

№ п/п	Дата приема	Кто принимает	Ф.И.О., адрес, место работы лица	Краткое содержание затронутых вопросов	Кому поручено рассмотрение вопроса, срок выполнения	Результат рассмотрения
1	2	3	4	5	6	7

Приложение № 4
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан и организации личного
приема граждан в Государственной службе
горного надзора и промышленной
безопасности Луганской Народной
Республики

ЖУРНАЛ
предварительной записи на личный прием

№ п/п	Дата записи на прием	К какому должностному лицу производится запись на прием	Дата приема	Ф.И.О., адрес, место работы лица записавшего на прием	Поднимаемый вопрос	Ф.И.О. того, кто производил запись на прием
1	2	3	4	5	6	7

Приложение № 5
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан и организации личного
приема граждан в Государственной службе
горного надзора и промышленной
безопасности Луганской Народной
Республики

**Карточка
личного приема граждан**

Дата обращения	
Фамилия, имя, отчество обратившегося	
Адрес постоянного места жительства	
Род занятий, место работы	
Краткое содержание вопроса	
Фамилия, имя, отчество и должность лица, проводившего прием	
Время приема	
Принятое решение	