



**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ
(Минтруд ЛНР)**

ПРИКАЗ

20 марта 2017

№ 59

г. Луганск

Зарегистрировано в Министерстве юстиции
Луганской Народной Республики
10.04.2017 за № 175/1226

**Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений
граждан и организации личного приема граждан в Министерств труда и
социальной политики Луганской Народной Республики**

В соответствии со ст. 26 Временного Основного Закона (Конституции) Луганской Народной Республики, Закона Луганской Народной Республики от 21.10.2014 №32-І «Об обращениях граждан», в целях улучшения условий реализации прав граждан на обращение и организации личного приема граждан в Министерстве труда и социальной политики Луганской Народной Республики, 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 Министерстве труда и социальной политики Луганской Народной Республики.

2. Управлению делами Министерства труда и социальной политики Луганской Народной Республики предоставить данный приказ на государственную регистрацию в Министерство юстиции Луганской Народной Республики.

3. Начальнику управления делами Гарганову И. В. ознакомить с прилагаемой Инструкцией о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в Министерстве труда и социальной политики Луганской Народной Республики руководителей структурных

подразделений Министерства труда и социальной политики Луганской Народной Республики.

4. Настоящий приказ вступает в силу через 10 дней после дня его официального опубликования.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр

С. А. Малахова

УТВЕРЖДЕНА
приказом Министерства
труда и социальной политики
Луганской Народной Республики
от 20.03.2017 № 59

Зарегистрировано в Министерстве юстиции
Луганской Народной Республики
10.04.2017 за № 175/1226

ИНСТРУКЦИЯ
о порядке рассмотрения обращений граждан и организации
личного приема граждан в Министерстве труда и социальной политики
Луганской Народной Республики

I. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в Министерстве труда и социальной политики Луганской Народной Республики (далее – Инструкция) устанавливает единые требования к порядку рассмотрения обращений и ведению делопроизводства по обращениям граждан в Министерстве труда и социальной политики Луганской Народной Республики (далее – Министерство).

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. Действие настоящей Инструкции не распространяется на ведение делопроизводства по обращениям граждан, рассматриваемым в порядке уголовно-процессуального, гражданско-процессуального законодательства, законодательства о защите экономической конкуренции, а также по обращениям, для которых законодательными актами Луганской Народной Республики установлен иной порядок их направления и рассмотрения в государственных органах, органах местного самоуправления и их должностными лицами.

1.3. Делопроизводство по обращениям граждан в Министерстве ведется централизованно, отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

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

1.5. Требования настоящей Инструкции применяются в отношении личных обращений граждан, а также их представителей, и не применяются при рассмотрении обращений юридических лиц, общественных объединений граждан и их представителей.

1.6. Работу с обращениями граждан (далее – обращения), поступившими в адрес Министерства, организуют руководители Министерства. Ответственность за организацию работы с обращениями граждан несут руководители Министерства.

1.7. Прием, учет, первичную обработку и контроль соблюдения порядка рассмотрения обращений, поступивших на имя Министра труда и социальной политики Луганской Народной Республики (далее – Министр), в адрес Министерства, осуществляют специалисты структурного подразделения, ответственного за делопроизводство в Министерстве в соответствии с должностными регламентами.

1.8. Рассмотрение обращений проводится руководителями и должностными лицами Министерства.

1.9. Учет, хранение и передача дел в архив Министерства осуществляются в порядке, предусмотренном инструкцией по делопроизводству в Министерстве, настоящей Инструкцией, другими нормативными правовыми актами Луганской Народной Республики.

II. Основные понятия

2.1. В настоящей Инструкции используются следующие основные понятия:

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

заявители – граждане, их законные представители, обратившиеся к Министру труда и социальной политики, в Министерство;

заявление (ходатайство) – обращение граждан с просьбой о содействии в 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.;

индивидуальное обращение – обращение, сделанное от имени одного гражданина;

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

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

письменное обращение – обращение, составленное и оформленное гражданином 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.

III. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан

3.1. Работа с письменными обращениями осуществляется в следующей последовательности:

- прием и первичная обработка письменных обращений;
- регистрация поступивших письменных обращений;
- проставление резолюции руководителем на письменных обращениях;
- постановка письменных обращений на контроль;
- направление письменных обращений на рассмотрение;
- рассмотрение письменных обращений;
- выполнение требований к оформлению ответа на письменное обращение;
- 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.

3.2. Письменные обращения, поступившие в адрес Министерства подлежат обязательному рассмотрению.

3.3. 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 в соответствии с действующим законодательством.

3.4. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом структурного подразделения, ответственного за делопроизводство в Министерстве, отвечающим за регистрацию обращений граждан.

3.5. Письменные обращения, поступившие в Министерство, передаются специалисту структурного подразделения, ответственного за делопроизводство, для дальнейшей обработки, регистрации и рассмотрения.

3.6. 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.

3.7. 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 указанному адресату нет», датой и личной подписью, которая прилагается к поступившим документам;

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

3.8. На обращения, поступившие с денежными знаками, ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, составляется Акт о наличии приложений в виде денежных знаков, ценных бумаг, подарков (приложение №1) в двух экземплярах. Один экземпляр указанного Акта остается на хранении в Министерстве, приобщается к поступившему обращению, второй направляется заявителю.

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

3.10. Если при поступлении обращения установлено, что отсутствовали приложения, то составляется Акт об отсутствии приложений в письме (приложение №2) в двух экземплярах. Один экземпляр указанного Акта остается на хранении в Министерстве, приобщается к поступившему обращению, второй направляется заявителю.

3.11. 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.

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

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

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

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

IV. Регистрация обращений

4.1. Регистрация обращений осуществляется с использованием автоматизированной формы регистрации.

4.2. На поступивших в Министерство 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, обеспечивающем его прочтение.

4.3. Ответственное лицо осуществляет регистрацию обращений в автоматизированной системе документооборота (приложение №3). При регистрации обращению присваивается регистрационный индекс, который состоит из:

начальной буквы фамилии автора (если обращение коллективное, то проставляется аббревиатура КО);

порядкового номера, который начинается ежегодно с номера 1.

Например:

И-25, где И – первая буква фамилии (Иванов), 25 – порядковый номер в рамках календарного года.

КО-8, где КО – аббревиатура, обозначающая коллективное обращение, 8 – порядковый номер в рамках календарного года.

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

4.4. В автоматизированную форму регистрации обращений заносятся: дата поступления обращения, регистрационный индекс, фамилия, имя, отчество заявителя (в именительном падеже), его адрес (место работы), другие реквизиты.

4.5. Если обращение подписано двумя и более авторами, то регистрируется первая фамилия, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным.

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

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

4.8. Регистрационный индекс и дата вписываются в штамп Министерства. Датой регистрации обращения считается дата, указанная на штампе Министерства.

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

4.10. Почтовые конверты (вырезки из них) хранятся вместе с текстом обращения.

V. Предварительное рассмотрение письменных обращений

5.1. После регистрации обращения передаются на рассмотрение руководству Министерства. Поручения руководства о дальнейшем рассмотрении обращений оформляются в форме резолюций.

5.2. Резолюция содержит: фамилии и инициалы лиц руководителей, должностных лиц структурных подразделений, которым дается поручение,

лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и сроки рассмотрения, подпись руководителя с расшифровкой и дату. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

5.3. Руководитель проставляет резолюцию не позднее следующего рабочего дня с момента регистрации.

5.4. После проставления резолюции руководством, содержание резолюции заносится в автоматизированную форму регистрации обращений.

5.5. Зарегистрированные обращения в соответствии с резолюцией передаются исполнителям не позднее следующего рабочего дня с момента проставления резолюции, при этом ответственным лицом снимается необходимое количество копий.

Оригинал обращения остается в Отделе.

VI. Порядок рассмотрения обращений

6.1. 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, 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.

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.

6.2. Руководитель структурного подразделения - исполнитель несет персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращения, соблюдение сроков рассмотрения обращения, своевременность продления сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.

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

6.3. 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.

6.4. В случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, исполнитель может пригласить гражданина на личную беседу.

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

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

6.5. 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.

6.6. 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 Министерстве принимает Министр. На документе проставляется виза, что данное обращение является анонимным.

6.7. 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.

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

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

6.10. Рассмотрение обращений осуществляется бесплатно.

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

VII. Требования к оформлению ответов на письменные обращения

7.1. Ответ по результатам рассмотрения обращений в Министерстве дается за подписью Министра, лица, исполняющего его обязанности, заместителей Министра, руководителей структурных подразделений в рамках компетенции.

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

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

7.4. Ответы заявителям печатаются на бланках установленной формы. Должностные лица Министерства оформляют ответы на бланке Министерства согласно требованиям инструкции по делопроизводству в Министерстве.

7.5. В левом нижнем углу ответа обязательно указывают фамилию и инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

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

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

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

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

7.9. Проекты ответов на обращения должны быть оформлены и завизированы соответствующими должностными лицами Министерства. Виза проставляется на втором экземпляре проекта ответа на обращение.

7.10. 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 Министерства, а также непосредственных исполнителей по документам (согласно резолюции).

7.11. После подписания ответа руководством документ регистрируется в Журнале регистрации исходящей корреспонденции по обращениям граждан (приложение №4), о чем делается отметка в специально отведенном месте автоматизированной формы регистрации обращения ответственным лицом структурного подразделения, ответственного за ведение делопроизводства по обращениям граждан. При этом ставится дата подписания ответа и индекс, присвоенный обращению при первичной регистрации.

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

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

7.13. Отчет о направлении ответа гражданину по электронной почте хранится в деле.

VIII. Сроки рассмотрения обращений граждан

8.1. Обращения рассматриваются и решаются 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. Поступившие в Министерство обращения граждан, направленные Главой Луганской Народной Республики или Администрацией Главы Луганской Народной Республики, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в Администрации Главы Луганской Народной Республики (дата на штампе Администрации Главы Луганской Народной Республики).

8.2. Если в месячный срок решить поставленные в обращении вопросы невозможно, Министр или его заместители устанавливают необходимый срок для его рассмотрения, о чем сообщается подавшему обращение лицу.

8.3. 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.

8.4. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в полномочия Министерства, должностные лица Министерства в срок не более 5 дней направляют данные обращения по принадлежности соответствующему государственному органу, к компетенции которого

относится рассмотрение данных вопросов, о чем сообщается гражданину, подавшему обращение.

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

8.6. Обращения граждан, имеющих установленные законодательством льготы, рассматриваются в первоочередном порядке.

IX. Организация контроля за рассмотрением обращений

9.1. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением письменных обращений, находящихся на рассмотрении в Министерстве, осуществляется руководителями Министерства.

9.2. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляется должностным лицом Министерства. Должностное лицо, ответственное за осуществление контроля, проверяет списки обращений, подлежащих исполнению, за 5 календарных дней до окончания установленного срока рассмотрения обращений (30 календарных дней) осуществляет напоминание исполнителям в виде информации в устном и письменном виде (каждую неделю) (приложение №5).

9.3. На контроле находятся все поступившие в Министерство обращения.

9.4. В случае неисполнения обращений в установленный законодательством срок должностное лицо, отвечающее за осуществление контроля за соблюдением сроков рассмотрения обращений, составляет справку о неисполненных обращениях и информирует руководителя о фактах несвоевременного исполнения контролируемых обращений (приложение №6).

9.5. Должностное лицо, давшее исполнителю поручение по обращению:

рассматривает представленную информацию о рассмотрении обращения;

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

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

принимает решение об окончании рассмотрения обращения;

принимает решение о возврате исполнителю проекта ответа для дальнейшего рассмотрения.

9.6. В случае возврата проекта ответа исполнитель обязан устранить выявленные нарушения либо провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу.

9.7. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан

исчерпывающий письменный ответ гражданину (государственному органу, обратившемуся в интересах гражданина).

В этом случае должностное лицо, давшее поручение, снимает обращение с контроля, списывая с визой «В дело» ответы, полученные от исполнителей.

9.8. 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 Министерства.

Х. Порядок организации и проведения личного приема граждан

10.1. Личный прием граждан в Министерстве проводит Министр, его заместители и руководители структурных подразделений согласно утвержденным графикам.

10.2. Министр проводит личный прием граждан в соответствии с графиком, утвержденным Главой Луганской Народной Республики.

10.3. В исключительных случаях (командировка, болезнь и другие уважительные причины) прием может быть осуществлен иным уполномоченным лицом.

10.4. Личный прием граждан руководителями Министерства осуществляется в местах, указанных в графиках личного приема граждан Министерства. Дни и часы личного приема граждан руководителями структурных подразделений утверждаются приказом Министра. График личного приема руководителями структурных подразделений Министерства размещается на стендах общественной приемной Министерства.

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

10.6. Помещение для приема граждан должно быть оборудовано стульями, письменным столом для оформления и раскладки документов.

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

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

10.9. Прием граждан Министром проводится по предварительной записи.

Запись осуществляет ответственное лицо в Журнале учета личного приема граждан (приложение №7). При записи на прием выясняются фамилия, имя, отчество заявителя, его домашний адрес, телефон, категория заявителя (социальное положение), суть вопроса.

Журнал учета личного приема граждан должен быть прошит, пронумерован, подписан Министром, скреплен печатью.

10.10. В Министерстве журналы учета личного приема граждан заполняются и хранятся у должностных лиц структурных подразделений, которые проводят личный прием граждан.

10.11. При проведении личного приема граждан оформляется Карточка личного приема граждан (приложение №8), куда заносятся дата приема, ФИО заявителя, адрес места жительства, контактный телефон, категория (социальное положение), содержание обращения и другие отметки.

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

Если предоставить устный ответ в день 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.

10.13. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем делается запись в Карточке личного приема граждан.

Карточка личного приема граждан, письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации вместе с карточкой приема граждан в тот же день или на следующий рабочий день.

10.14. 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.

10.15. Решение о постановке на контроль исполнения поручений по результатам рассмотрения обращений граждан принимает руководитель, ведущий прием. Поручение оформляется на Карточке личного приема граждан и подписывается руководителем, ведущим прием.

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

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

10.18. 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.

10.19. Информация о порядке рассмотрения обращений размещается:

- на официальном сайте Министерства;
- в средствах массовой информации, информационных материалах;
- на информационных стендах.

10.20. Информация об установленных для личного приема граждан днях и часах, иная справочная информация по рассмотрению обращений граждан в Министерстве предоставляется по телефону: (0642) 93-27-43.

10.21. Порядок работы с устными обращениями, поступившими по «горячим» телефонным линиям в Министерство, осуществляется согласно утвержденным графикам проведения «горячих» телефонных линий (кроме выходных и праздничных дней).

10.22. Во время личного приема граждан, а также при их обращении посредством телефонной связи должностные лица Министерства подробно, в вежливой форме (с использованием официально-делового стиля речи) консультируют обратившихся заявителей по интересующим их вопросам.

10.23. При проведении личного приема граждан должностные лица Министерства принимают письменные обращения, которые подлежат обязательной регистрации.

10.24. Должностные лица Министерства, 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.

10.25. Должностные лица Министерства вправе предложить гражданину устранить выявленные замечания по тексту обращения.

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

10.27. Подготовка письменных ответов на устные обращения осуществляется в соответствии с настоящей Инструкцией.

10.28. На информационных стендах в Министерстве размещается следующая информация:

- извлечения из нормативных правовых актов, регулирующих порядок организации работы с обращениями;
- извлечения из текста настоящей Инструкции;
- график личного приема граждан;
- другие графики.

XI. Порядок организации и проведения выездного личного приема граждан

11.1. Организация работы по проведению выездных личных приемов граждан Министром или его заместителями возлагается на должностное лицо во взаимодействии с руководителями администраций городов и районов Луганской Народной Республики.

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

11.3. Организационно-техническое обеспечение выездного личного приема граждан возлагается на уполномоченных должностных лиц Министерства, руководителей администраций городов и районов Луганской Народной Республики, на территории которых запланировано проведение выездного личного приема граждан, по согласованию с соответствующим руководителем.

11.4. Руководители администраций городов и районов Луганской Народной Республики обеспечивают подготовку мест для осуществления выездного личного приема граждан по согласованию.

11.5. Все иные административные процедуры при проведении выездных личных приемов осуществляются в соответствии с настоящей Инструкцией.

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

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

XIII. Порядок составления отчетно-аналитической информации по поступившим обращениям граждан

13.1. Аналитическая работа по обращениям проводится должностными лицами структурного подразделения Министерства, отвечающего за делопроизводство по обращениям граждан, по итогам месяца, квартала, полугодия, девяти месяцев, года.

13.2. Подготавливаются информационно-аналитические статистические материалы о поступающих обращениях и предоставляются Министру, заместителю Министра, курирующему работу по обращениям граждан.

13.3. В соответствии с отдельными поручениями Министра или заместителя Министра готовится информация об обращениях за определенный временной период, а также по конкретной тематике.

XIV. Вопросы формирования дел по исполненным обращениям

14.1. Обращения после завершения рассмотрения со всеми относящимися к ним материалами формируются в дела специалистом структурного подразделения, ответственного за делопроизводство по обращениям граждан в Министерстве.

14.2. Организация хранения дел по обращениям граждан возлагается на уполномоченное должностное лицо структурного подразделения, ответственного за делопроизводство по обращениям граждан в Министерстве.

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

14.4. Обложка дела оформляется в установленном порядке (приложение №9).

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

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

14.7. В деле документы располагаются в следующей последовательности:

оригинал обращения;

документы, отражающие процесс рассмотрения обращения гражданина;

последний экземпляр ответа.

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

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

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

XV. Заключительные положения

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

15.2. По просьбе гражданина ему могут быть выданы копии ответов Министерства в связи с его письменным обращением.

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

15.4. При утрате дела по обращению или ответа на обращение составляется акт, информируются руководители Министерства.

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

Министр труда и социальной политики
Луганской Народной Республики

С. А. Малахова

Приложение № 1
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан и организации
личного приема граждан в
Министерстве труда и социальной
политики Луганской Народной
Республики

УТВЕРЖДАЮ
Министр труда и социальной политики
Луганской Народной Республики

(подпись, расшифровка подписи)

(дата)

АКТ
о наличии приложений в виде денежных знаков, ценных бумаг,
подарков

г. _____

Настоящий акт составлен _____

_____ Луганской Народной Республики

(должность, Ф.И.О.)

о том, что _____ специалистом _____

(дата)

(наименование структурного

_____ подразделения, ответственного за делопроизводство)

получено письмо

(Ф.И.О. заявителя и адрес)

с приложением: _____

Руководитель структурного
подразделения

Подпись

Расшифровка подписи

Специалист структурного
подразделения

Подпись

Расшифровка подписи

Приложение № 2
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан и организации
личного приема граждан в
Министерстве труда и социальной
политики Луганской Народной
Республики

УТВЕРЖДАЮ
Министр труда и социальной политики
Луганской Народной Республики

(подпись, расшифровка подписи)

(дата)

АКТ
об отсутствии приложений в письме

Настоящий акт составлен _____ г. _____

_____ Луганской Народной Республики
(должность, Ф.И.О.)

О том, что _____ специалистом _____
(дата) (наименование структурного
_____ подразделения, ответственного за делопроизводство)

(Ф.И.О. заявителя и адрес)
при вскрытии конверта (при получении документа) установлено, что
отсутствуют следующие приложения: _____

Руководитель структурного
подразделения

Подпись

Расшифровка подписи

Специалист структурного
подразделения

Подпись

Расшифровка подписи

Приложение № 3
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан и организации
личного приема граждан в
Министерстве труда и социальной
политики Луганской Народной
Республики

**Форма регистрации обращения в автоматизированной системе
документооборота по обращениям граждан**

Дата входящего:	
Индекс входящего:	
Содержание:	
Заявитель:	
Вид обращения:	
Количество лиц:	
Личный приём:	
Состав документа:	
Аспект поступления:	
Заявитель (Корреспондент):	
Дата документа:	
Индекс документа:	
Содержание поручения:	
Результат рассмотрения:	
Дата закрытия документа:	
Физический адрес заявителя:	
Признак поступления:	
Результат рассмотрения (примечания):	
Дата окончания действия документа:	
Категория заявителя	

Приложение № 4
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан и организации
личного приема граждан в
Министерстве труда и социальной
политики Луганской Народной
Республики

Журнал
регистрации исходящей корреспонденции по обращениям граждан

Дата регистрации ответа на обращение	Регистратио нный индекс ответа на обращение	ФИО заявителя	Адресат	Примечание
1	2	3	4	5

Приложение № 5
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан и организации
личного приема граждан в
Министерстве труда и социальной
политики Луганской Народной
Республики

ИНФОРМАЦИЯ
о сроках рассмотрения обращений граждан

Луганской Народной Республики
на период с _____ по _____

Дата поступления	Регистрационный индекс	Ф.И.О. заявителя	Ф.И.О. исполнителя	Срок рассмотрения обращений граждан
1	2	3	4	5

Специалист структурного
подразделения

Подпись

Расшифровка подписи

Дата

Приложение № 6
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан и организации
личного приема граждан в
Министерстве труда и социальной
политики Луганской Народной
Республики

Министру труда и социальной политики
Луганской Народной Республики

(Ф.И.О.)

СПРАВКА
о неисполненных обращениях граждан

Луганской Народной Республики
по состоянию на _____

Дата	Регистрационный индекс	Ф.И.О. заявителя	Ф.И.О. исполнителя	Срок рассмотрения обращений граждан
1	2	3	4	5

Руководитель структурного
подразделения

Подпись

Расшифровка подписи

Специалист структурного
подразделения

Подпись

Расшифровка подписи

Приложение № 7
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан и организации
личного приема граждан в
Министерстве труда и социальной
политики Луганской Народной
Республики

ЖУРНАЛ
учета личного приема
граждан

№ п/п	Дата приема	Должностное лицо, осуществляю- щее прием граждан	Ф.И.О., адрес или место работы, категория (социальное положение заявителя)	Краткое содержание затронутых вопросов	Кому поручено рассмотрение, содержание поручения, срок исполнения	Последствия рассмотрения, индекс, дата получения ответа от исполнителя
1	2	3	4	5	6	7

Приложение № 8
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан и организации
личного приема граждан в
Министерстве труда и социальной
политики Луганской Народной
Республики

Карточка личного приема граждан

Дата	ФИО заявителя	Адрес	Категория
Суть вопроса			Срок
Резолюция			
_____ Должностное лицо, осуществляющее прием			
Подпись			

Приложение № 9
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений
граждан и организации личного
приема граждан в Министерстве
труда и социальной политики
Луганской Народной
Республики

ОБРАЗЕЦ
обложки дела

МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ

ДЕЛО № _____

по обращению

гр. _____

адрес: _____

_____ (крайние даты)

_____ (год)

Хранить _____ лет
№ статьи по перечню
826

В дело

Должность руководителя _____ ФИО
подпись

Формат А4