



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА КРАСНЫЙ ЛУЧ
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

«02» марта 2017 г.

№ 141-р

г. Красный Луч

Зарегистрировано в Краснолучском
городском управлении юстиции
Министерства юстиции
Луганской Народной Республики
15 марта 2017 года за № 6/18

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

С целью установления единых требований к порядку рассмотрения и подготовки ответов на обращения граждан, совершенствования и повышения эффективности делопроизводства по обращению граждан в Администрации города Красный Луч Луганской Народной Республики, руководствуясь Временным Основным Законом (Конституцией) Луганской Народной Республики от 18.05.2014 (с изменениями), Законом Луганской Народной Республики от 21.10.2014 № 32-І «Об обращениях граждан», Положением о

порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан в органах государственной власти, местного самоуправления, на предприятиях, в учреждениях и организациях, утвержденным постановлением Совета Министров Луганской Народной Республики от 13.01.2015 № 02-04/08/15, подпунктами 3.1.10., 5.5.6., 5.5.20. Положения об Администрации города Красный Луч Луганской Народной Республики, утвержденного Указом Главы Луганской Народной Республики от 24.06.2015 № 280/01/06/15 (с изменениями),

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

2. Контроль за исполнением данного распоряжения возложить на заместителя Главы Администрации города Красный Луч Луганской Народной Республики Соловьева Сергея Витальевича.

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

Временно исполняющий обязанности
Главы Администрации

А.В. Васькевич

УТВЕРЖДЕНА

распоряжением временно исполняющего
обязанности Главы Администрации
города Красный Луч
Луганской Народной Республики
от 02 марта 2017 года № 141-р

Зарегистрировано в Краснолучском
городском управлении юстиции
Министерства юстиции
Луганской Народной Республики
15 марта 2017 года за № 6/18

ИНСТРУКЦИЯ

о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в Администрации города Красный Луч Луганской Народной Республики

I. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в Администрации города Красный Луч

Луганской Народной Республики (далее - Инструкция) устанавливает единые требования к порядку рассмотрения обращений граждан и ведению делопроизводства по обращениям граждан в Администрации города Красный Луч Луганской Народной Республики (далее - Администрация).

Рассмотрение обращений граждан предусматривает: прием письменных и устных обращений граждан; регистрацию поступивших обращений; направление обращений на рассмотрение; рассмотрение обращений; извещение граждан о ходе рассмотрения их обращений; личный прием граждан; оформление ответа на обращения и направление оформленных ответов гражданам.

1.2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с Временным Основным Законом (Конституцией) Луганской Народной Республики от 18.05.2014 (с изменениями), Законом Луганской Народной Республики от 21.10.2014 № 32-І «Об обращениях граждан».

1.3. Прием, учет, первичную обработку и контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших на имя Главы Администрации города Красный Луч Луганской Народной Республики (далее – Глава Администрации), в адрес Администрации, осуществляет отдел по обращению граждан Администрации (далее - Отдел).

1.4. Рассмотрение обращений производится Главой Администрации, его заместителями, должностными лицами Администрации.

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

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

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

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

II. Основные понятия

2.1. В настоящей Инструкции используются следующие основные понятия:

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

заявители - граждане, их законные представители, обратившиеся к Г лаве Администрации, в Администрацию;

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 тому подобное;

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, если первое решено по сути;

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) в ходе приема.

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

III. Порядок информирования и приема граждан сотрудниками Отдела

3.1. Информация о порядке рассмотрения обращений размещается:

3.1.1. На официальном сайте Администрации.

3.1.2. В средствах массовой информации (местная газета «Красный Луч»), информационных материалах.

3.1.3. На информационных стендах.

3.2. Сведения об Администрации:

3.2.1. Местонахождение: Луганская Народная Республика, город Красный Луч, улица Коммунистическая, дом 33.

3.2.2. Почтовый адрес: 94520, Луганская Народная Республика, город Красный Луч, улица Коммунистическая, дом 33.

3.2.3. Адрес электронной почты Администрации: krasnuluch@aglnr.org.

3.2.4. Адрес электронной почты Отдела: zhaloby@krasnyluch.su.

3.3. Информация об установленных для личного приема граждан днях и часах, иная справочная информация по рассмотрению обращений предоставляется по телефону: (06432) 2-00-03.

3.4. Телефон прямой «Горячей линии» Главы Администрации:
050-880-30-98.

3.5. Прием граждан сотрудниками Отдела осуществляется в кабинете 108 Администрации без предварительной записи в порядке очередности – ежедневно, кроме праздничных и выходных дней с 8⁰⁰-17⁰⁰, перерыв с 12⁰⁰ до 12⁴⁵ пятница с 8⁰⁰-16⁰⁰, перерыв с 12⁰⁰ до 13⁰⁰.

3.6. На информационном стенде в помещении Администрации размещается следующая информация:

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

извлечения из текста настоящей Инструкции;

график приема граждан Главой Администрации и другими должностными лицами Администрации.

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

3.7.1. Граждане информируются:

3.7.1.1. О должностных лицах Администрации, которым поручено рассмотрение обращения.

3.7.1.2. О переадресации обращения в исполнительный орган государственной власти Луганской Народной Республики, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит

решение поставленных в обращении вопросов.

3.7.1.3. О продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований.

3.7.2. Консультации предоставляются по вопросам:

3.7.2.1. Требований к оформлению письменного обращения.

3.7.2.2. Места и времени проведения личного приема граждан должностными лицами Администрации.

3.7.2.3. Порядка проведения личного приема должностными лицами Администрации.

3.7.2.4. Места, времени и порядка проведения личного приема граждан министрами и другими должностными лицами органов исполнительной государственной власти Луганской Народной Республики.

3.7.2.5. Порядка и сроков рассмотрения обращений.

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

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

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

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

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

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

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

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

IV. Порядок рассмотрения письменных обращений

4.1. Работа с письменными обращениями осуществляется в следующей последовательности:

4.1.1. Прием и первичная обработка письменных обращений.

4.1.2. Регистрация и аннотирование, поступивших письменных обращений.

4.1.3. Направление письменных обращений на рассмотрение.

4.1.4. Рассмотрение письменных обращений.

4.1.5. Выполнение требований к оформлению ответа на письменное обращение.

4.1.6. Постановка письменных обращений на контроль.

4.1.7. Продление срока рассмотрения письменных обращений.

4.1.8. Оформление ответов на письменные обращения.

4.1.9. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменных обращений.

4.1.10. Порядок и формы контроля за рассмотрением письменных обращений.

4.2. Прием и первичная обработка письменных обращений:

4.2.1. Письменные обращения, поступившие в адрес Главы Администрации, подлежат обязательному рассмотрению.

4.2.2. Письменное обращение может поступить одним из следующих способов: доставлено лично гражданином либо через третьих лиц (доверенных лиц), доставлено нарочным, почтовым отправлением, на адрес электронной почты.

4.2.3. Письменные обращения, присланные по почте и поступившие в Администрацию, передаются в Отдел для дальнейшей обработки, регистрации и рассмотрения.

4.2.4. Письменные обращения, поступившие в конвертах, в целях обеспечения безопасности подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру.

В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверт (пакет), работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения начальником Отдела.

4.2.5. При приеме и первичной обработке документов:

4.2.5.1. Проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки.

4.2.5.2. Вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прикладывается конверт.

4.2.5.3. Поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные приложения) прикладываются сзади текста обращения. В случае отсутствия самого обращения работником Отдела, принимающим почту, составляется справка с текстом: «Обращения указанному адресату нет», датой и личной подписью, которая прилагается к поступившим документам.

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

4.2.6. На обращения, поступившие почтовым отправлением с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами, в описях на ценные письма составляется акт в трех экземплярах по форме (Приложение № 1). Один экземпляр указанного акта остается на хранении в Отделе, второй приобщается к поступившему обращению, третий направляется заявителю.

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

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

4.2.9. Если при регистрации в обращении отсутствовали приложения, то составляется акт в трех экземплярах в произвольной форме. Один экземпляр указанного акта остается на хранении в Отделе, второй приобщается к поступившему обращению, третий направляется заявителю.

4.2.10. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится в Отделе. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы с указанием даты приема, количества принятых листов и сообщается телефон для справок (Приложение № 2).

4.2.11. Обращения с пометкой «лично», поступившие на имя Главы

Администрации, вскрываются начальником Отдела, на имя заместителей Главы Администрации, работников структурных подразделений Администрации с пометкой «лично» передаются адресатам невскрытыми.

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

4.2.13. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

4.2.13.1. Наименование органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица.

4.2.13.2. Свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии).

4.2.13.3. Почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ на обращение, номер телефона, электронный адрес (при наличии).

4.2.13.4. Излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

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

4.2.14. Обращения с просьбами о личном приеме рассматриваются как обычные обращения.

4.2.15. Обращение проверяется на повторность (при необходимости

прикладывается предыдущая переписка из архива) для дальнейшего направления на регистрацию и рассмотрение.

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

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

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

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

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

4.2.20. По неоднократным обращениям начальник Отдела на основании истории обращения готовит предложение о рассмотрении данного вопроса на Комиссии по вопросам рассмотрения обращений граждан при Администрации (далее - Комиссия).

Комиссия вправе дать заключение о обоснованности очередного обращения и направить Главе Администрации предложение о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при одновременном наличии следующих условий: в письменном обращении содержится вопрос, на который

ему неоднократно (два раза и более) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями; в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

4.2.21. Окончательное решение о прекращении переписки на основании заключения Комиссии и предложений начальника Отдела принимает Глава Администрации, о чем гражданину направляется уведомление (Приложение № 3).

4.2.22. При поступлении обращения от гражданина, переписка с которым в установленном порядке прекращена, специалист Отдела регистрирует обращение и передает начальнику Отдела.

Начальник Отдела устанавливает идентичность поднимаемых гражданином вопросов, по которым ранее переписка была прекращена, проверяет, не приводятся ли новые доводы и обстоятельства. В случае установления идентичности вопросов, изложенных в обращении, начальник Отдела готовит заключение о беспочвенности очередного обращения и предложение о направлении его в дело без рассмотрения.

Подготовленное заключение направляется Первому заместителю Главы Администрации или лицу, исполняющему его обязанности, для рассмотрения. В зависимости от результатов рассмотрения заключения обращение передается для рассмотрения в общем порядке или помещается в ранее сформированное дело без направления ответа заявителю.

4.3. Регистрация обращений:

4.3.1. На поступившие в Отдел обращения в правом нижнем углу первой страницы проставляется регистрационный штамп «Администрация г. Красный Луч».

В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп

может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

4.3.2. Регистрация обращений на иностранных языках производится после их перевода специалистами Отдела с помощью словарей.

4.3.3. Работники Отдела осуществляют регистрацию обращения в журнале регистрации предложений (замечаний), заявлений (ходатайств) и жалоб (далее - журнал регистрации обращений) установленной формы (Приложение № 4).

4.3.4. При регистрации обращению присваивается регистрационный номер, который состоит из индекса кода города или поселка, из которого поступило обращение (Приложение № 5), начальной буквы фамилии автора (при коллективном обращении после добавляется аббревиатура «КЛ») и порядкового номера.

Например:

03-В-1, где 03-индекс города, В-первая буква фамилии (Воронин), 1-порядковый номер.

02-КЛ-125, где 02-индекс города, КЛ-аббревиатура, обозначающая коллективное обращение, 125 – порядковый номер.

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

4.3.6. В журнале регистрации обращения граждан заносятся дата поступления обращения, регистрационный индекс, фамилия, имя, отчество заявителя и его адрес.

4.3.7. Указания по заполнению журнала регистрации обращений

разъясняют порядок заполнения журнала регистрации обращений (Приложения № 8).

4.3.8. Одновременно с регистрацией в соответствующем журнале оформляется карточка РКФО обращения (РКФО – регистрационно-контрольная форма обращения).

Все обращения заполняются в двух экземплярах, для формирования и ведения контрольной картотеки.

4.3.9. Для достижения информационной совместимости регистрационных данных по поступающим обращениям основные реквизиты регистрации, включаемые в РКФО, дублируют графы журнала регистрации обращений граждан (Приложение № 9).

4.3.10. В карточке РКФО указывается информация о содержании поставленных в обращении вопросов и индекс вопроса согласно перечню (Приложение № 7).

Если в обращении ставится несколько вопросов, то индекс присваивается каждому из них.

4.3.11. Если обращение подписано двумя и более авторами, то регистрируются автор, в адрес которого просят направить ответ.

4.3.12. Отмечаются социальное положение и льготная категория авторов обращений (участник Великой Отечественной войны, инвалид, пенсионер, многодетная семья, мать-одиночка и так далее) согласно (Приложению № 6).

4.3.13. Если обращение переслано для рассмотрения, то указывается, откуда оно поступило, в карточке РКФО проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

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

4.3.15. Почтовые конверты хранятся вместе с текстом обращения.

4.4. Предварительное рассмотрение обращений.

4.4.1. По обращениям соответствующим предъявляемым к ним требованиям и принятым к рассмотрению, начальник Отдела готовит проекты поручений Главы Администрации или Первого заместителя Главы Администрации.

4.4.2. Поручения содержат: фамилии и инициалы лиц (руководителей органов или структурных подразделений), которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и сроки рассмотрения, подпись руководителя с расшифровкой.

Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

4.4.3. Сопроводительные письма подписываются Главой Администрации или его заместителями. Сопроводительные письма оформляются на бланках Администрации, в обязательном порядке проставляется регистрационный номер и дата.

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

которых обжалуется.

4.4.5. 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.

4.4.6. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, начальник Отдела направляет обращение в исполнительный орган государственной власти, орган местного самоуправления, должностному лицу, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, поставленных в обращении.

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

Уведомление установленной формы о перенаправлении обращения готовит Отдел и направляет за подписью заместителя Главы Администрации (Приложение № 10).

4.4.8. Начальник Отдела направляет Главе Администрации или Первому заместителю Главы Администрации обращения и проекты поручений о рассмотрении обращений, в том числе предложения о постановке обращений на контроль, рассмотрении обращения с выездом на место, либо о комиссионном рассмотрении вопроса с привлечением специалистов Администрации и исполнительных органов государственной власти Луганской Народной Республики, органов местного самоуправления.

4.4.9. Глава Администрации или Первый заместитель Главы Администрации по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами, принимает решение по проекту поручения об определении исполнителей, сроках рассмотрения, порядке информирования заявителей, при необходимости корректирует его.

4.4.10. Глава Администрации или Первый заместитель Главы Администрации принимает решение по исполнению в срок не более 3(трех) рабочих дней со дня поступления материалов от Отдела.

4.4.11. После подписания поручения Главой Администрации или Первым заместителем Главы Администрации специалисты Отдела вносят содержание резолюции в карточку РКФО и журнал регистрации обращений.

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

Оригинал обращения остается в Отделе.

4.5. Порядок рассмотрения письменных обращений:

4.5.1. Поступившие в Администрацию обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

4.5.2. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее 5 дней до истечения срока исполнения обращения обязаны предоставить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. Копии этих ответов также направляются в Отдел для снятия контроля с соисполнителя.

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

4.5.4. Администрация имеет право запрашивать и получать в установленном порядке от исполнительных органов государственной власти Луганской Народной Республики, органов местного самоуправления, предприятий, учреждений, организаций, независимо от организационно-правовых форм и форм собственности, расположенных на территории Луганской Народной Республики, информацию, материалы и документы, необходимые для исполнения возложенных на Администрацию полномочий.

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

4.5.6. Снять с контроля обращение может должностное лицо, давшее поручение.

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

4.5.7.1. По совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов.

4.5.7.2. По совершенствованию деятельности государственных органов власти и органов местного самоуправления.

4.5.7.3. По развитию общественных отношений.

4.5.7.4. По улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

4.5.8. В отношении каждого предложения исполнитель оценивает возможность его принятия или непринятия, учитывая следующие обстоятельства:

4.5.8.1. Нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение.

4.5.8.2. Необходимость внесения изменений в нормативные документы в случае принятия предложения.

4.5.8.3. Наличие предложений, требующих изменения законодательства, не относящихся к компетенции Администрации.

4.5.8.4. Возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребуются в случае их принятия.

4.5.8.5. Возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса.

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

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

4.5.10.1. Выделяет действие, на необходимость совершения которого гражданин указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц.

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

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

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

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

В случае признания заявления обоснованным в ответе гражданину приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, сроки их реализации.

Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности

предъявляемых претензий.

4.5.11. При рассмотрении жалобы исполнитель обязан определить обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц. Для этого исполнитель:

4.5.11.1. Определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина (других лиц) (принадлежность прав, свобод и законных интересов, их вид, какими действиями нарушены и другое).

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

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

4.5.11.4. Организует привлечение к ответственности (дисциплинарной, административной) лиц, виновных в нарушении прав, свобод или законных интересов граждан в пределах своей компетенции.

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

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

4.5.13. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:

4.5.13.1. Запросить дополнительную информацию в исполнительных органах государственной власти, органах местного самоуправления предприятий, учреждений, организаций, независимо от организационно-правовых форм и форм собственности, расположенных на территории Луганской Народной Республики.

4.5.13.2. Пригласить на личную беседу гражданина, запросить у него дополнительную информацию.

4.5.13.3. Инициировать проведение проверки в пределах полномочий в порядке, установленном действующим законодательством Луганской Народной Республики.

4.5.14. Запрос должен содержать: данные об обращении, по которому запрашивается информация; вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация; вид запрашиваемой информации, содержание запроса.

Запрос подписывается Главой Администрации или Первым заместителем Главы Администрации, направляется в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления, предприятие, учреждение, организацию. Срок в течение, которого должна быть предоставлена информация по запросу, не более 15 дней.

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

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

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

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

Гражданин уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем.

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

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

В случае недостаточности полномочий исполнителя (запрос информации, координация деятельности, согласование документов) для всестороннего и

полного решения вопросов, поставленных в обращении, оформление необходимых документов и совершение действий осуществляется через соответствующих должностных лиц.

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

4.5.19. 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, 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.

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

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

4.5.21.1. Содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет сделано).

4.5.21.2. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

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

4.5.21.4. 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.

4.5.22. Должностное лицо, давшее поручение по обращению:

4.5.22.1. Рассматривает представленную информацию о рассмотрении обращения.

4.5.22.2. Дает поручения об исполнении действий, рекомендованных исполнителем в случае удовлетворения обращения.

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

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

4.5.22.5. Принимает решение об окончании рассмотрения обращения либо принимает решение о возврате проекта ответа на повторное рассмотрение.

4.5.23. Основанием для возврата проекта ответа на повторное рассмотрение является:

4.5.23.1. Оформление проекта ответа с нарушением установленной формы.

4.5.23.2. Противоречие выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, действующему законодательству.

4.5.23.3. Необходимость дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения.

4.5.23.4. Ответ дан не на все вопросы обращения и (или) не по существу.

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

4.5.24.1. Устранить выявленные нарушения.

4.5.24.2. Провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу.

4.5.25. В случае ненадлежащего исполнения поручения Главы

Администрации, повлекшего повторное обращение, исполнитель (исполнители) привлекается к дисциплинарной ответственности.

4.5.26. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты меры, дан письменный ответ гражданину (лицу, 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, либо подписывая проект ответа, подготовленного исполнителем.

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

4.6. Требования к оформлению ответа на письменные обращения:

4.6.1. Ответы на обращения подписывает Глава Администрации или Первый заместитель Главы Администрации.

4.6.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, необходимо исчерпывающе давать ответ на все поставленные в письме вопросы.

При подтверждении фактов, изложенных в жалобе о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина, в ответе следует указывать, что жалоба обоснована, факты подтвердились, указать меры, принятые к виновным должностным лицам.

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

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

4.6.5. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответ направляется заявителю.

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

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

4.6.7. Проекты ответов на обращения должны быть оформлены и завизированы должностными лицами в установленном порядке, прописанном в инструкции по делопроизводству в Администрации, а так же согласно регламенту Администрации.

4.6.8. После подписания ответа Главой Администрации или его Первым заместителем он регистрируется в Отделе.

4.6.9. При регистрации ставятся дата и номер, присвоенный обращению при регистрации, с добавлением индекса Отдела по номенклатуре дел.

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

4.7. Организация контроля за рассмотрением обращений:

4.7.1. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением письменных обращений, находящихся на рассмотрении в Администрации, осуществляется Главой Администрации.

4.7.2. Контроль за сроками рассмотрения обращения граждан осуществляется Отделом.

Сотрудник Отдела, ответственный за контроль, ежедневно проверяет списки обращений, подлежащих исполнению, за пять календарных дней до окончания установленного срока рассмотрения обращений граждан (30 календарных дней) систематизирует РКФО и осуществляет напоминание исполнителям.

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

4.7.3.1. Обращения, резолюция по которым содержит, помимо конкретных поручений исполнителю, поручение об информировании Главы Администрации о результатах рассмотрения.

4.7.3.2. Повторные обращения.

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

4.7.3.4. Обращения, поставленные на контроль по решению Главы Администрации.

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

4.7.5. В случае неисполнения поручения в срок Отдел информирует Главу Администрации о фактах несвоевременного исполнения контролируемого поручения.

4.7.6. В случае если в ответе, полученном от структурного подразделения Администрации или иного органа власти, рассматривавшего обращение, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль. В этом случае на ответе исполнителя ставится отметка «Дополнительный контроль», с ответа снимается копия, которая направляется в соответствующее структурное подразделение Администрации или иной орган власти.

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

4.7.8. Продление сроков производится по служебной записке на имя Главы Администрации, если обращение поставлено на особый контроль.

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

4.7.9. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий при рассмотрении обращений и принятием соответствующих решений

осуществляется Отделом по поручению Главы Администрации, Первого заместителя Главы Администрации либо лицом его замещающим.

4.7.10. Контроль за рассмотрением письменных обращений осуществляется путем проведения Отделом проверок соблюдения и исполнения структурными подразделениями Администрации положений настоящей Инструкции, иных нормативных правовых актов Луганской Народной Республики в рамках своих полномочий.

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

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

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

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

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

4.7.15.1. Направление гражданину ответа на поставленные в его обращении вопросы или предоставление ему разъяснений о порядке защиты его прав и законных интересов.

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

V. Порядок организации и проведения личного приема граждан

5.1. Личный прием граждан в Администрации проводят Глава Администрации, его заместители, должностные лица Администрации и уполномоченные на то лица (далее - Руководители).

5.2. Руководители ведут прием в соответствии с графиком, сотрудники Отдела - ежедневно (кроме выходных и праздничных дней).

5.3. График приема граждан (далее - График) составляется ежегодно и ежемесячно Отделом, утверждается Главой Администрации.

5.4. График размещается в средствах массовой информации, на официальном сайте Администрации и информационном стенде.

5.5. В исключительных случаях (командировка, болезнь и другие уважительные причины) по согласованию с Отделом, прием может быть перенесен на определенный день, о чем заблаговременно информация размещается в средствах массовой информации.

5.6. Прием граждан Руководителями проводится без предварительной записи.

5.7. Личный прием граждан Руководителями осуществляется в кабинете 106 по адресу: город Красный Луч, улица Коммунистическая, дом 33, или в иных установленных местах согласно графику.

Помещение для приема граждан должно быть снабжено стульями, иметь место для письма и раскладки документов.

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

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

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

5.11. Сотрудник Отдела, ответственный за проведение приема Главы Администрации, готовит карточку приема граждан (Приложение № 11), прилагает историю обращения гражданина и передает их руководителю, осуществляющему личный прием, уведомляет заявителей о дате и времени приема.

5.12. При проведении личного приема граждан оформляются карточки личного приема граждан, куда заносятся Ф.И.О. заявителя, адрес места жительства, контактный телефон, категория (социальное положение), содержание обращения и другие отметки.

5.13. На личном приеме граждан присутствует начальник или специалист

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

5.14. Во время личного приема гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме. По просьбе заявителя оставившего свое обращение, ему выдается расписка установленной формы.

5.15. В журнал учета личного приема граждан заносятся сведения о заявителе и содержании обращения согласно установленной формы (Приложение № 12).

5.16. 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 карточке личного приема граждан и журнале регистрации.

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

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

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

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

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

5.21. 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.

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

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

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

5.25. Подготовка письменного ответа осуществляется в соответствии с разделом IV «Порядок работы с письменными обращениями» настоящей Инструкции.

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

Руководитель рассматривает информацию, дает поручения об исполнении

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

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

5.28. 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.

VI. Порядок организации и проведения выездного личного приема граждан

6.1 Организация работы по проведению выездных личных приемов граждан Главой Администрации возлагается на Отдел во взаимодействии с руководителями организаций, в зданиях которых проводятся соответствующие выездные личные приемы.

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

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

6.4. Организация подготовки документации по результатам проведения выездных личных приемов и непосредственное ее оформление осуществляет специалист Отдела.

6.5. Анализ результатов проведения выездных личных приемов граждан, контроль за рассмотрением письменных обращений, поступивших в ходе их проведения, осуществляется начальником Отдела.

6.6. Организационно-техническое обеспечение выездного личного приема граждан возлагается на начальника Отдела, руководителей предприятий, учреждений и организаций, в зданиях которых запланировано проведение выездного личного приема граждан.

6.7. Начальники отделов по обеспечению жизнедеятельности территорий, предприятий, учреждений и организаций обеспечивают подготовку мест для осуществления выездного личного приема граждан.

6.8. Все иные административные процедуры при проведении выездных личных приемов соответствуют разделу V настоящей Инструкции.

VII. Порядок работы с устными обращениями, поступившими по телефону Отдела, телефону «Горячей линии».

7.1. Телефон отдела: (06432) 2-00-03;
Телефон прямой «Горячей линии» Главы Администрации: 050-880-30-98.

7.2. Сотрудники Отдела осуществляют прием звонков от граждан с 8-00 до 17-00 ежедневно, кроме выходных и праздничных дней.

7.3. Устные обращения граждан, поступившие на телефон прямой «Горячей линии» Главы Администрации, требующие решения, регистрируются в журнале установленной формы для дальнейшей организации работы с ними в установленном порядке (Приложение № 13).

7.4. Рассмотрение обращений, поступивших по прямой телефонной линии Главы Администрации, осуществляется в соответствии с разделом IV настоящей Инструкции.

VIII. Порядок составления отчетно-аналитической информации по поступившим обращениям

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

8.2. Отдел готовит информационно-аналитические и статистические материалы о поступающих обращениях и предоставляет их Главе Администрации и Первому заместителю Главы Администрации.

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

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

9.1. Действия (бездействие), решения Администрации, должностных лиц,

осуществляемые и принимаемые в ходе рассмотрения обращений, могут быть обжалованы во внесудебном порядке и в суде в порядке, установленном законодательством Луганской Народной Республики.

Х. Вопросы формирования дел по исполненным обращениям

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

10.2. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается Отделом в течение 2(двух) лет. После сформированные дела передаются в архивное подразделение Администрации для дальнейшей экспертизы ценности документов.

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

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

Обложка дела оформляется в установленном порядке (Приложение №14).

10.5. На каждом обращении после принятия окончательного решения проставляется отметка «В дело», дата, должность, подпись и расшифровка подписи должностного лица.

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

утвержденной номенклатурой дел.

10.7. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке в соответствии с регистрационным номером и в следующей последовательности: оригинал обращения, оригинал или копия ответа, все документы, отражающие процесс рассмотрения письма гражданина.

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

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

10.10. Коллективные обращения следует формировать в отдельные дела.

10.11. При формировании дел проверяется правильность оформления документов в дело, их полнота (комплектность).

Неразрешенные обращения, а также неправильно оформленные документы в дело подшивать запрещается.

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

10.13. Ответственность за сохранность документов по обращениям, законченных делопроизводством, возлагается на Отдел и архивное подразделение Администрации.

10.14. Сроки хранения документов по обращениям составляют 5 (пять) лет.

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

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

XI. Заключительные положения

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

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

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

11.4. Сотрудники Отдела несут ответственность за сохранность обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

При утрате обращения назначается служебная проверка, о результатах которой информируется Глава Администрации, его заместители согласно распределению обязанностей, начальник Отдела.

Начальник отдела по обращению граждан
Администрации города Красный Луч
Луганской Народной Республики

Л.Г. Нарцева

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к Инструкции

УТВЕРЖДАЮ
Глава Администрации
города Красный Луч
Луганской Народной Республики

_____ (Ф.И.О.)

АКТ

от « ___ » _____ 201__ г.

Настоящий акт составлен сотрудником отдела по работе с обращениями граждан Администрации г. Красный Луч Луганской Народной Республики

(ФИО и должность)

в том, что _____ получено письмо _____
(дата)

(ФИО заявителя и адрес)

с приложением _____

Должность

Подпись

ФИО

Начальник отдела по
обращению граждан

Подпись

ФИО

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к [Инструкции](#)

РАСПИСКА
о принятии обращения от заявителя

РАСПИСКА		
Дана _____		
(ФИО заявителя)		
в том, что «_____» _____ 201__ года его (ее) предложение (замечание), заявление (ходатайство), жалоба поступило (а) в Администрацию г. Красный Луч Луганской Народной Республики на _____ листах.		
Телефон для справок: (06432) 2-00-03.		
Начальник отдела по обращению граждан	Подпись	ФИО

Формат А 5

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
к [Инструкции](#)

ФОРМА УВЕДОМЛЕНИЯ
гражданина при поступлении повторного обращения

Иванову И.И.
ул. Титова, д. 9, кв. 12
г. Красный Луч

Уважаемый (ая).....!

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

В обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства.

В связи с этим в соответствии с решением Комиссии по вопросам
рассмотрения обращений граждан при Администрации г. Красный Луч
Луганской Народной Республики от _____ № _____ принято
решение о прекращении переписки с Вами по данному вопросу.

(должность)

(подпись)

(ФИО)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5
к [Инструкции](#)

КОДЫ
городов и поселков города Красный Луч
Луганской Народной Республики

Код	Название города, поселка
001	Город Красный Луч
002	Город Вахрушево
003	Город Миусинск
004	Город Петровское
005	Поселок городского типа Запорожье
006	Поселок городского типа Софиевский
007	Поселок городского типа Хрустальное
008	Поселок городского типа Штеровка
009	другие территории
010	Донецкая Народная Республика
011	другие страны

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6
к [Инструкции](#)

СПИСОК

категорий и социального положения заявителей

I. Категории:

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

II. Социальное положение:

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

ПРИЛОЖЕНИЕ № 7

к [Инструкции](#)

ПЕРЕЧЕНЬ
индексов вопросов по обращениям граждан

Индекс	Содержание вопроса
010	Промышленная политика
020	Аграрная политика и земельные отношения
030	Транспорт и связь
040	Экономическая, ценовая, инвестиционная, внешнеэкономическая, региональная политика и строительство, предпринимательство
050	Финансовая, налоговая, таможенная политика
060	Социальная защита
070	Труд и заработная плата
080	Здравоохранение
090	Коммунальное хозяйство
100	Жилищная политика
110	Экология и природные ресурсы
120	Обеспечение соблюдения законности и охраны правопорядка, реализация прав и свобод граждан
130	Семья, дети, молодежь, туризм, физическая культура и спорт
140	Культура и культурное наследие
150	Образование, научная, научно-техническая, инновационная деятельность и интеллектуальная собственность
160	Информационная политика, деятельность средств массовой информации
170	Деятельность объединений граждан, религия и межконфессиональные отношения
180	Деятельность Главы Луганской Народной Республики, Администрации Главы Луганской Народной Республики
190	Деятельность Аппарата Совета Министров Луганской Народной Республики
200	Деятельность Народного Совета Луганской Народной Республики
210	Деятельность исполнительных органов государственной власти Луганской Народной Республики
220	Деятельность органов государственной власти
230	Деятельность органов местного самоуправления
240	Другое

ПРИЛОЖЕНИЕ № 8
к [Инструкции](#)

УКАЗАНИЯ
по заполнению журнала регистрации предложений обращений

Элементы	Пояснения к заполнению
Графа 1	Порядковый номер присваивается в порядке поступления обращения с начала года.
Графа 2	Регистрационный номер состоит из индекса кода города или района, из которого поступило обращение, порядкового номера (применяется сквозная нумерация, которая начинается ежегодно с номера 00001); начальной буквы фамилии автора (при коллективном обращении после добавляется аббревиатура «КЛ»); признака обращения.
Графа 3	Фамилия, имя, отчество автора обращения, адрес проживания (место работы) и номер телефона автора обращения, категория (социальное состояние).
Графа 4	Указываются органы власти, организации, откуда направлено или переслано обращение, дата и индекс сопроводительного письма.
Графа 5, 5а	Краткое изложение затрагиваемых вопросов и их индексы. Если вопросов несколько, то к каждому вопросу проставляется индекс.
Графа 6	Указываются исполнители, куда направлено обращение на рассмотрение; содержание резолюции, ее автор и дата, срок исполнения поручения.
Графа 7	Указывается дата, номер исходящего документа (ответа на обращение), исполнитель по документу, подготовивший ответ, краткое содержание ответа, отметка о принятии решения о снятии с контроля.
Графа 8	Номер дела по номенклатуре

ПРИЛОЖЕНИЕ № 9
к [Инструкции](#)

КАРТОЧКА
регистрационно-контрольной формы обращения

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ ФОРМА ОБРАЩЕНИЯ			
Дата поступления		Регистрационный индекс (номер)	
Вид обращения (нужное отметить)	Предложение (замечание)	Заявление (ходатайство)	Жалоба
Фамилия, имя, отчество			
Адрес заявителя			
Контактный телефон			
Категория заявителя			
Откуда получено		Дата:	Индекс:
Краткое содержание вопроса		Индекс вопроса:	
Отв. исполнитель		Резолюция:	
Автор резолюции		Срок исполнения	

обратная сторона			
Ход исполнения			
Дата передачи на исполнение	Исполнитель	Отметка о промежуточном ответе или дополнительном запросе	Контрольные отметки
Дата, индекс исполнения (ответа)			
Адресат			
Содержание			
С контроля снял		Подпись контролера	
Дело	Том	Листы	Фонд Опись Дело

ПРИЛОЖЕНИЕ № 10
к [Инструкции](#)

**ФОРМА УВЕДОМЛЕНИЯ
о перенаправлении обращения**

Угловой штамп Отдела

Копия:

В соответствии со ст. 7 Закона Луганской Народной Республики от 21.10.2014 № 32-І «Об обращениях граждан» сообщаем, что Ваше обращение направлено для рассмотрения _____.

Глава Администрации
города Красный Луч ЛНР

Формат А 5

ПРИЛОЖЕНИЕ № 11
к [Инструкции](#)

ОБРАЗЕЦ
карточки личного приема граждан

КАРТОЧКА
личного приема граждан

Дата приема					
Кто проводит прием					
Заявитель	Категория	Фамилия	Имя	Отчество	Адрес, телефон
Содержание вопроса:					
Результаты приема					
Должность лица, проводившего прием	подпись			ФИО	

ПРИЛОЖЕНИЕ № 13
к [Инструкции](#)

ОБРАЗЕЦ
Журнала регистрации обращений граждан
в телефонном режиме.

№	Дата поступления телефонного звонка	Ф И О заявителя	Адрес заявителя и телефон	Социальный статус	Суть вопроса	Исполнитель (кому передано)
1	2	3	4	5	6	7

ПРИЛОЖЕНИЕ № 14
к [Инструкции](#)

ОБРАЗЕЦ
обложки дела

АДМИНИСТРАЦИЯ Г. КРАСНЫЙ ЛУЧ
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ

Дело № _____

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

гр. _____

проживающего по адресу: _____

по вопросу: _____

В дело

Должность подпись расшифровка
подписи