



**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ**

ПРИКАЗ

25 января 2019 года

№ 49-од

г. Луганск

Зарегистрировано в Министерстве юстиции
Луганской Народной Республики
18.02.2019 за № 83/2632

**Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений
граждан и организации личного приема граждан в Министерстве
образования и науки Луганской Народной Республики**

В соответствии со статьей 26 Конституции Луганской Народной Республики от 18.05.2014 № 1-І (с изменениями), Закона Луганской Народной Республики от 21.10.2014 № 32-І «Об обращении граждан» (с изменениями), подпунктом 5 пункта 4.1 Положения о Министерстве образования и науки Луганской Народной Республики, утвержденного постановлением Совета Министров Луганской Народной Республики от 07.01.2015 № 02-04/05/15 (с изменениями), в целях улучшения условий реализации прав граждан на обращение и организации личного приема граждан в Министерстве образования и науки 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 образования и науки Луганской Народной Республики.

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

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

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр образования и науки
Луганской Народной Республики

С. А. Цемкало

УТВЕРЖДЕНА

приказом Министерства образования и
науки Луганской Народной Республики
от «25» января 2019 года № 49-од

Зарегистрировано в Министерстве юстиции
Луганской Народной Республики
18.02.2019 за № 83/2632

**Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан
и организации личного приема граждан
в Министерстве образования и науки Луганской Народной Республики**

I. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в Министерстве образования и науки Луганской Народной Республики (далее – Инструкция) устанавливает единые требования к порядку рассмотрения обращений и ведению делопроизводства по обращениям граждан в Министерстве образования и науки 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 ответов на обращения и направление (передачу)
оформленных ответов гражданам;

формирование дел.

1.2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан в Министерстве осуществляется в соответствии с Конституцией Луганской Народной Республики от 18.05.2014 № 1-I (с изменениями) (далее – Конституция), Законом Луганской Народной Республики от 21.10.2014 № 32-I «Об обращениях граждан» (с изменениями), 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, настоящей Инструкцией, другими нормативными правовыми актами Луганской Народной Республики.

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

1.4. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

1.5. Работу с обращениями граждан (далее – обращения), поступившими в адрес Министерства, организуют руководители Министерства.

1.6. Ответственность за организацию работы с обращениями граждан несут руководители Министерства.

1.7. Прием, учет, первичную обработку и контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших на имя Министра образования и науки Луганской Народной Республики (далее – Министр), в адрес Министерства, а также формирование дела осуществляет должностное лицо, ответственное за организацию и ведение делопроизводства в Министерстве (далее – должностное лицо), в соответствии с приказом.

1.8. Рассмотрение обращений проводится руководителями, должностными лицами Министерства.

1.9. Учет, хранение и уничтожение дел по истечении сроков хранения в Министерстве, осуществляются в порядке, предусмотренном Инструкцией по делопроизводству Министерства образования и науки Луганской Народной Республики, утвержденной приказом Министерства образования и науки Луганской Народной Республики от 03.02.2017 № 37, 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 в Министерство.

Лица, не являющиеся гражданами Луганской Народной Республики и законно находящиеся на ее территории, имеют такое же право на подачу обращения, как и граждане Луганской Народной Республики, если иное не предусмотрено международными договорами;

заявление (ходатайство) – обращение граждан с просьбой о содействии в реализации закрепленных Конституцией и действующим законодательством Луганской Народной Республики их прав и интересов или сообщение о нарушении действующего законодательства либо недостатках в деятельности предприятий, учреждений, организаций, независимо от форм собственности, депутатов Народного Совета Луганской Народной Республики, депутатов местных советов, должностных лиц, а также высказывание мнения относительно улучшения их деятельности;

ходатайство – письменное обращение с просьбой о признании за лицом соответствующего статуса, прав либо свобод и т.п.;

индивидуальное обращение – обращение, сделанное от имени одного гражданина;

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

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

письменное обращение – обращение, составленное и оформленное гражданином или его законным представителем 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 или их законных представителей, 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.

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

III. Порядок рассмотрения письменных обращений

3.1. Последовательность действий при рассмотрении письменных обращений.

3.1.1. 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;
- продление срока рассмотрения письменных обращений (при необходимости);
- 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. Прием и первичная обработка письменных обращений.

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

3.2.2. Письменное обращение может поступить одним из следующих способов:

доставлено лично гражданином либо через третьих лиц (доверенных лиц);

доставлено нарочным, почтовым отправлением, посредством факсимильной связи, по электронной почте.

3.2.3. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится должностным лицом, для дальнейшей обработки, регистрации, постановки на контроль, направлении на рассмотрение.

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

решения.

3.2.5. При приеме и первичной обработке документов:

проверяется правильность адресованной корреспонденции и целостность конвертов;

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

поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные приложения) прикладываются после текста обращения. В случае отсутствия самого обращения должностным лицом, принимающим почту, составляется акт в произвольной форме, который прилагается к поступившим документам;

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

3.2.6. На обращения, поступившие с денежными знаками, ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, составляется акт в двух экземплярах (приложение №1). Один экземпляр указанного акта остается на хранении в Министерстве, приобщается к поступившему обращению, второй направляется заявителю.

3.2.7. 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.

3.2.8. Если при поступлении обращения установлено, что отсутствовали приложения, а также когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма, составляется акт в двух экземплярах (приложение № 2). Один экземпляр указанного акта остается на хранении в Министерстве, приобщается к поступившему обращению, второй направляется заявителю.

3.2.9. Обращения с пометкой «лично», поступившие на имя Министра, вскрываются Министром или помощником Министра, поступившие на имя должностных лиц Министерства - передаются адресатам не вскрытыми.

3.2.10. В случае если обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации в установленном порядке, предусмотренном настоящей Инструкцией.

3.2.11. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

наименование государственного органа, в который направляется 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);

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.

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

3.2.13. Обращение проверяется на повторность в рамках календарного года, при необходимости прикладывается предыдущая переписка из архива, для дальнейшего его рассмотрения.

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

3.2.14. По неоднократным обращениям специалист, ответственный за организацию и ведение делопроизводства в Министерстве на основании истории обращения готовит предложение о рассмотрении данного вопроса на комиссии по вопросам рассмотрения обращений граждан при Министерстве (далее – Комиссия). Положение о Комиссии и ее состав утверждается приказом Министра. Комиссия вправе дать заключение о безосновательности очередного обращения и направить Министру предложение о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при одновременном наличии следующих условий: в письменном обращении содержится вопрос, на который ему давались письменные ответы (один раз и более) по существу в связи с ранее направляемыми обращениями; в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства. Также на рассмотрение Комиссии выносится вопрос рассмотрения обращения без реквизитов, указанных в п. 3.2.11 п. 3.2 настоящей Инструкции.

3.2.15. Окончательное решение о прекращении переписки на основании заключения Комиссии и предложений должностного лица принимает Министр, о чем гражданину направляется уведомление.

3.3. Регистрация обращений.

3.3.1. Регистрация обращений осуществляется с использованием журнальной формы.

3.3.2. На поступивших в Министерство обращениях в правом нижнем углу первой страницы проставляются входящий регистрационный штамп. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте первой страницы, обеспечивающем его прочтение.

3.3.3. Должностное лицо осуществляет регистрацию обращений, в журнале регистрации жалоб, заявлений и предложений граждан (далее – журнал регистрации обращений) установленной формы (приложение № 3, 4).

Журнал регистрации обращений должен быть прошит, пронумерован, подписан должностным лицом, скреплен печатью.

3.3.4. В регистрационные формы могут дополнительно включаться реквизиты, необходимые для учета, поиска и анализа работы по обращениям.

3.3.5. При регистрации обращению присваивается регистрационный

индекс, который состоит из:

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

порядкового номера, который начинается ежегодно с номера 01;

номера структурного подразделения (согласно утвержденным индексам регистрации документов).

Например:

И-10-06, где И – первая буква фамилии (Иванов), 10 – порядковый номер в рамках календарного года, 06 – номер структурного подразделения.

КЛ-25-09, где КЛ – аббревиатура, обозначающая коллективное обращение, 25 – порядковый номер в рамках календарного года, 09 – номер структурного подразделения.

При поступлении повторного обращения после проставления регистрационного индекса обращения добавляется буква «п» (повторное обращение), например: И-15-06п.

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

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

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

3.3.8. Если обращение подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые две фамилии, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным.

3.3.9. При необходимости отмечаются социальное положение и льготная категория авторов (участник Великой Отечественной войны, инвалид, пенсионер, многодетная семья, одинокая мать и т.д.) (приложение № 5).

3.3.10. Если обращение направлено государственными органами для рассмотрения, то в журнале регистрации обращений указывается, откуда оно поступило, проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

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

3.3.12. Журнал регистрации обращений заполняется и хранится у должностного лица в Министерстве.

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

3.4. Предварительное рассмотрение обращений.

3.4.1. После регистрации обращения передаются на рассмотрение руководителю Министерства. Поручение руководителя Министерства о дальнейшем рассмотрении обращений оформляются в форме резолюций.

3.4.2. 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.

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

3.4.4. После проставления резолюции руководством, содержание резолюции должностным лицом заносится в журнал регистрации обращений.

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

3.5. Порядок рассмотрения письменных обращений.

3.5.1. В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким структурным подразделениям, исполнителям, должностное лицо, указанное в резолюции последним, 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.

3.5.2. 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;

инициировать проведение проверки (проведение проверки осуществляется в пределах полномочий, установленных Положением о Министерстве образования и науки Луганской Народной Республики, другими нормативными правовыми актами Луганской Народной Республики).

3.5.3. 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.

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

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

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

содержать информацию о дате отправки, регистрационный номер, подпись.

3.5.5. Письменное обращение, в котором не указано место жительства заявителя, не изложена суть поставленного вопроса, не подписано автором (авторами), без даты, а также такое, по которому невозможно установить авторство, признается анонимным и рассмотрению не подлежит, о чем данному лицу подготавливается письменное разъяснение в десятидневный срок со дня его поступления и сообщается ему (при наличии адреса). Решение о прекращении рассмотрения такого обращения в Министерстве принимает Министр. На документе проставляется виза, что данное обращение является анонимным.

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

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

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

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

3.5.10. Рассмотрение обращений осуществляется бесплатно.

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

3.5.12. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все

поставленные в нем вопросы, приняты меры, дан письменный ответ гражданину, государственному органу, обратившемуся в интересах гражданина.

3.6. Требования к оформлению ответа на письменные обращения.

3.6.1. Ответ по результатам рассмотрения обращений в Министерстве дается за подписью Министра или лица, исполняющего его обязанности.

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

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

3.6.4. Ответы заявителям печатаются на бланках установленной формы. Должностные лица Министерства оформляют ответы на бланке Министерства согласно требованиям Инструкции по делопроизводству в Министерстве образования и науки Луганской Народной Республики, утвержденной приказом Министерства образования и науки Луганской Народной Республики от 03.02.2017 № 37.

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

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

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

3.6.8. 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 образовательной организации, члены трудового коллектива), ответ направляется в одну из квартир, в адрес местной администрации, в организацию, на предприятие.

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

3.6.10. 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).

3.6.11. После подписания ответа руководителем документ

регистрируется в журнале исходящей корреспонденции специалистом, ответственным за организацию и ведение делопроизводства в Министерстве.

3.6.12. Индекс ответа состоит из регистрационного индекса отдела с добавлением порядкового номера, проставляется в журнале регистрации исходящей корреспонденции. Например: 07-80.

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

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

3.7. Сроки рассмотрения обращений граждан.

3.7.1. 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.

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

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

3.7.4. 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.

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

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

3.8. Организация контроля за рассмотрением обращений:

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

3.8.2. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет ответственный исполнитель.

3.8.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений, указанных в п. 3.8.4 п. 3.8 настоящей Инструкции осуществляет должностное лицо. 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

(или) письменном виде (приложение № 6).

3.8.4. К обращениям подлежащим постановке на контроль, относятся:

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

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

обращения, поступившие из Народного Совета Луганской Народной Республики;

обращения, поступившие из Совета Министров Луганской Народной Республики;

другие обращения по указанию руководителя.

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

3.8.6. 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 № 7).

3.8.7. 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.

IV. Порядок личного приема и информирования граждан руководством, должностными лицами Министерства

4.1. Прием граждан в Министерстве осуществляется согласно утвержденному графику личного приема граждан (кроме выходных и праздничных дней), без предварительной записи, в порядке очереди.

4.2. Личный прием граждан в Министерстве проводят Министр, заместители Министра, руководители и иные должностные лица структурных подразделений Министерства.

4.3. В исключительных случаях (командировка, болезнь и другие уважительные причины) прием может быть осуществлен исполняющим обязанности руководителя или перенесен на определенный день.

4.4. Личный прием граждан руководителями Министерства осуществляется в местах, указанных в графиках личного приема граждан Министерства.

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

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

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

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

4.8. При проведении личного приема граждан сведения о заявителе заносятся в журнал учета личного приема граждан: дата приема, Ф.И.О. должностного лица, осуществляющего личный прием, Ф.И.О. заявителя, адрес места жительства (место работы), контактный телефон заявителя, категория (социальное положение), краткое содержание обращения и другие необходимые данные, подпись должностного лица, которое ведет прием (приложение № 8).

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

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

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

4.11. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале учета личного приема граждан.

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

4.13. В случае отказа заявителя в подаче письменного обращения, с его согласия, заполняется карточка приема (приложение № 9) должностным лицом, которое проводит личный прием. После заполнения карточки приема к ней

применяется последовательность действий, указанная в разделе III настоящей Инструкции.

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

4.15. 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 журнале учета личного приема граждан.

4.16. По окончании приема должностное лицо, которое проводит личный прием, доводит до сведения заявителя, откуда он получит ответ, либо разъясняет заявителю, где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение по существу.

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

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

4.19. Информация о порядке рассмотрения обращений размещается:
на официальном сайте Министерства образования науки Луганской Народной Республики;
в средствах массовой информации, информационных материалах;
на информационных стендах.

4.20. Сведения о Министерстве:
местонахождение и почтовый адрес: 91016, Луганская Народная Республика, г. Луганск, ул. Рискаленко, д. 2а;
адрес электронной почты: minobrnanaukilnr@yandex.ru

Информация об установленных для личного приема граждан днях и часах, иная справочная информация по рассмотрению обращений граждан в Министерстве предоставляется по телефону: (0642) 34-50-86, (0642) 34-50-87.

4.21. 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).

4.22. 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.

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

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

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

4.26. 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.

4.27. Подготовка письменных ответов на устные обращения осуществляется в сроки, указанные разделом III настоящей Инструкции.

4.28. 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.

V. Порядок составления отчетно-аналитической информации по поступившим обращениям

5.1. Аналитическая работа по обращениям проводится должностными лицами структурных подразделений Министерства по итогам месяца, квартала, полугодия, девяти месяцев, года.

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

5.3. В соответствии с отдельными поручениями Министра готовится информация об обращениях за определенный временной период, а также по

конкретной тематике.

VI. Вопросы формирования дел по исполненным обращениям

7.1. Обращения граждан и материалы, связанные с их рассмотрением, после их разрешения возвращаются должностному лицу, ведущему дело/производство по обращениям граждан.

Обращения после завершения рассмотрения со всеми относящимися к ним материалами формируются в дела должностным лицом.

7.2. Организация хранения дел по обращениям граждан возлагается на должностное лицо.

Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается должностным лицом, в течение 5 лет. После этого сформированные дела по обращениям граждан передаются в архив Министерства для хранения.

7.3. Сформированные дела в соответствии с номенклатурой дел располагаются на стеллажах согласно порядковым номерам.

7.4. 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 № 10).

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

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

7.7. В деле документы располагаются в следующей последовательности:

оригинал обращения;

документы, отражающие процесс рассмотрения обращения гражданина;

оригинал или копия ответа.

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

7.9. В некоторых случаях, установленных соответствующими нормативными правовыми актами Луганской Народной Республики, оригинал обращения, ответ передаются исполнителю по его запросу, при этом в деле остается на хранении копия обращения, копия ответа. Исполнитель,

получивший оригиналы документов, на копиях проставляет запись о получении оригиналов, указывает причину (основание) приема документов, проставляет дату и подпись.

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

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

7.12. Сформированные дела помещаются в специальные папки для хранения в текущем архиве, где располагаются в порядке их регистрации.

7.13. Сроки хранения документов по обращениям составляют 5 лет.

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

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

VII. Заключительные положения

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

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

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

8.4. При утрате дела по обращению или ответа на обращение составляется акт, информируется руководитель Министерства.

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

8.6. Действия (бездействие), решения Министерства, осуществляемые и

принимаемые в ходе рассмотрения обращений, могут быть обжалованы в судебном или ином порядке, установленном законодательством Луганской Народной Республики.

Министр образования и науки
Луганской Народной Республики

С. А. Цемкало

Приложение № 1 к Инструкции о
порядке рассмотрения обращений
граждан и организации личного
приема граждан в Министерстве
образования и науки
Луганской Народной Республики

УТВЕРЖДАЮ

Министр образования и науки
Луганской Народной Республики

(подпись, расшифровка подписи)

(дата)

АКТ

_____ Г. _____

Настоящий акт составлен _____

_____ Луганской Народной Республики

(должность, Ф.И. О.)

О том, что _____ должностным лицом _____

(наименование структурного

_____ подразделения, ответственного за прием, первичную обработку и регистрацию обращений)

получено письмо

_____ (Ф.И. О. заявителя и адрес)

с приложением: _____

Должностное лицо, ответственное

за организацию и ведение

делопроизводства в Министерстве _____

Подпись

_____ Расшифровка подписи

Приложение № 2 к Инструкции о
порядке рассмотрения обращений
граждан и организации личного
приема граждан в Министерстве
образования и науки
Луганской Народной Республики

УТВЕРЖДАЮ

Министр образования и науки
Луганской Народной Республики

(подпись, расшифровка подписи)

(дата)

АКТ

_____ Г. _____

Настоящий акт составлен _____

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

О том, что _____ должностным лицом _____
(наименование структурного

подразделения, ответственного за прием, первичную обработку и регистрацию обращений)

(Ф.И. О. заявителя и адрес)

при вскрытии конверта (при получении документа) установлено, что
отсутствуют следующие приложения: _____

Должностное лицо, ответственное
за организацию и ведение
делопроизводства в Министерстве

Подпись

Расшифровка подписи

Приложение № 3 к Инструкции о
порядке рассмотрения обращений
граждан и организации личного
приема граждан в Министерстве
образования и науки
Луганской Народной Республики

ЖУРНАЛ
регистрации жалоб, заявлений
и предложений граждан

№ п/п	Дата поступления и регистра- ционный индекс	Фамилия, имя, отчество, адрес или место работы, номер телефона	Органы власти, организации, откуда направлено или переслано обращение, дата и индекс сопроводительного письма	Краткое содержание	Содержание резолюции, исполнитель, срок исполнения	Дата, исходящий регистрацион- ный номер	Номер дела по номенкла- туре
1	2	3	4	5	6	7	8

Приложение № 4 к Инструкции о
порядке рассмотрения обращений
граждан и организации личного
приема граждан в Министерстве
образования и науки
Луганской Народной Республики

ПОРЯДОК
заполнения журнала регистрации обращений граждан

Элементы	Пояснения к заполнению
Графа 1	Порядковый номер присваивается в порядке поступления обращения с начала года
Графа 2	Регистрационный номер состоит из первой буквы фамилии (при коллективном обращении указывается аббревиатура КЛ), порядкового номера в рамках календарного года, номера отдела согласно утвержденным индексам регистрации документов
Графа 3	Фамилия, имя, отчество автора обращения, адрес проживания (место работы) и номер телефона автора обращения, категория (социальное положение) при необходимости
Графа 4	Указываются органы власти, организации, откуда направлено или переслано обращение, дата и индекс сопроводительного письма
Графа 5	Краткое изложение затрагиваемых вопросов
Графа 6	Указываются содержание резолюции, исполнитель, срок исполнения
Графа 7	Указывается дата, исходящий регистрационный номер документа (ответа на обращение)
Графа 8	Номер дела по номенклатуре

Приложение № 5 к Инструкции о
порядке рассмотрения обращений
граждан и организации личного
приема граждан в Министерстве
образования и науки
Луганской Народной Республики

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 в результате Чернобыльской катастрофы.
- 1.15. Участник ликвидации последствий аварии на ЧАЭС.
- 1.16. Герой Советского Союза.
- 1.17. Герой Социалистического Труда.
- 1.18. Другие категории, предусмотренные действующим законодательством

II. Социальное положение:

- 2.1. Пенсионер.
- 2.2. Работающий.
- 2.3. Работник бюджетной сферы.
- 2.4. Государственный гражданский 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 категории, предусмотренные действующим законодательством.

Приложение № 6 к Инструкции о
порядке рассмотрения обращений
граждан и организации личного
приема граждан в Министерстве
образования и науки
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
1	2	3	4	5

Должностное лицо, ответственное
за организацию и ведение
делопроизводства в Министерстве

Подпись

Расшифровка подписи

Дата

Приложение № 7 к Инструкции о
порядке рассмотрения обращений
граждан и организации личного
приема граждан в Министерстве
образования и науки
Луганской Народной Республики

Министру образования и науки
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

Должностное лицо, ответственное
за организацию и ведение
делопроизводства в Министерстве

Подпись

Расшифровка подписи

Дата

Приложение № 8 к Инструкции о
порядке рассмотрения обращений
граждан и организации личного
приема граждан в Министерстве
образования и науки
Луганской Народной Республики

ЖУРНАЛ
учета личного приема граждан

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

Гражданин _____
(Ф.И.О.)

Дата и время приема _____

[illegible]

(Φ.Π.Ο.)

(подпись)

Приложение № 10 к Инструкции о
порядке рассмотрения обращений
граждан и организации личного
приема граждан в Министерстве
образования и науки
Луганской Народной Республики

ОБРАЗЕЦ
обложки дела
(Формат А 4)

(название)

ДЕЛО № _____
жалоба, заявление, предложение
(нужное подчеркнуть)

гр. _____

проживающего (ей) по адресу: _____

по вопросу (краткое содержание):

(крайние даты)

На _____ листах

Хранить _____ лет