



**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА СВЕРДЛОВСКА
И СВЕРДЛОВСКОГО РАЙОНА
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ**

РАСПОРЯЖЕНИЕ

**Главы Администрации города Свердловска
и Свердловского района**

«30» июля 2020 г.

№ 665

г. Свердловск

Зарегистрировано в Свердловском
городском управлении юстиции
Министерства юстиции
Луганской Народной Республики
05 августа 2020 года за № 17/101

**Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан и организации личного приема граждан
в Администрации города Свердловска и Свердловского района
Луганской Народной Республики**

С целью урегулирования правоотношений, связанных с реализацией гражданином права на обращение и приведения в соответствие с действующим законодательством, на основании Закона Луганской Народной Республики «О порядке рассмотрения обращений граждан Луганской Народной Республики» от 13.12.2019 № 115-III, руководствуясь подпунктами 5.5.6, 5.5.20

пункта 5.5 раздела V Положения об Администрации города Свердловска и Свердловского района Луганской Народной Республики (новая редакция), утвержденного Указом Главы Луганской Народной Республики от 06.03.2018 № УГ-164/18 (с изменениями):

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в Администрации города Свердловска и Свердловского района Луганской Народной Республики.

2. Признать утратившей силу Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в Администрации города Свердловска и Свердловского района Луганской Народной Республики, утвержденную распоряжением Главы Администрации города Свердловска и Свердловского района Луганской Народной Республики от 05.12.2016 № 1018, зарегистрированную в Свердловском городском управлении юстиции Министерства юстиции Луганской Народной Республики 06.12.2016 за № 31/31.

3. Главному специалисту юридического отдела Администрации города Свердловска и Свердловского района Луганской Народной Республики (Полякова И.Н.) в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента издания настоящего распоряжения, в установленном законом порядке, подать данное распоряжение на государственную регистрацию в Свердловское городское управление юстиции Министерства юстиции Луганской Народной Республики.

4. Контроль за исполнением распоряжения возложить на заместителя Главы Администрации города Свердловска и Свердловского района Луганской Народной Республики Мирошникову Т.И.

5. Настоящий нормативный правовой акт вступает в законную силу с момента его государственной регистрации.

Глава Администрации города
Свердловска и Свердловского района
Луганской Народной Республики

А.В. Сухачев

УТВЕРЖДЕНА
распоряжением Главы
Администрации города Свердловска
и Свердловского района
Луганской Народной Республики
от «30» июля 2020 г. № 665

Зарегистрировано в Свердловском
городском управлении юстиции
Министерства юстиции
Луганской Народной Республики
05 августа 2020 года за № 17/101

ИНСТРУКЦИЯ
о порядке рассмотрения обращений граждан и организации
личного приема граждан в Администрации города Свердловска
и Свердловского района Луганской Народной Республики

I. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в Администрации города Свердловска и Свердловского района Луганской Народной Республики (далее – Инструкция) устанавливает единые требования к организации личного приема граждан Главы Администрации города Свердловска и Свердловского района Луганской Народной Республики, его заместителей и советника (далее – личный прием), порядку рассмотрения обращений граждан (далее – обращения) и ведению делопроизводства по обращениям, осуществляемым в Администрации города Свердловска и Свердловского района Луганской Народной Республики (далее – Администрация).

1.2. Работа по рассмотрению обращений и проведению личного приема организуется в соответствии с:

Конституцией Луганской Народной Республики;
Законом Луганской Народной Республики от 13.12.2019 № 115-III «О порядке рассмотрения обращений граждан Луганской Народной Республики» (далее – Закон);

Положением об Администрации города Свердловска и Свердловского района Луганской Народной Республики (новая редакция), утвержденным Указом Главы Луганской Народной Республики от 06.03.2018 № УГ-164/18 (с изменениями);

указами и распоряжениями Главы Луганской Народной Республики;
настоящей Инструкцией;
иными актами Луганской Народной Республики.

1.3. Работу с обращениями (прием, учет, первичную обработку и контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений), поступившими в адрес Администрации, осуществляет отдел – центр предоставления административных услуг Администрации города Свердловска и Свердловского района Луганской Народной Республики (далее – отдел).

1.4. Рассмотрение обращений, поступивших в адрес Администрации, осуществляется должностными лицами Администрации (далее – должностные лица) в соответствии с поручениями Главы Администрации города Свердловска и Свердловского района Луганской Народной Республики (далее – Глава Администрации).

1.5. Положения Инструкции применяются при организации работы с обращениями, поступившими от граждан Луганской Народной Республики, иностранных граждан, лиц без гражданства (далее – граждане), письмами депутатов Народного Совета Луганской Народной Республики, касающимися вопросов личного характера.

1.6. Делопроизводство по обращениям ведется отдельно от других видов делопроизводства в установленном порядке, предусмотренном номенклатурой дел Администрации (далее – номенклатура дел).

1.7. Подготовка внутренних и исходящих документов отдела, учет, хранение и передача дел в архив Администрации осуществляются в порядке, предусмотренном Инструкцией по делопроизводству в Администрации города Свердловска и Свердловского района Луганской Народной Республики (далее – Инструкция по делопроизводству) и настоящей Инструкцией.

II. Основные понятия

2.1. В Инструкции используются следующие основные понятия:

должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления;

жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов граждан Луганской Народной Республики, иностранных граждан, лиц без гражданства либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

заявление – просьба о содействии в реализации гражданином конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов Луганской Народной Республики, органов местного самоуправления, должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

индивидуальное обращение – обращение одного гражданина, поданное лично или через законного представителя;

исполнитель – должностное лицо Администрации, которое рассматривает обращение в пределах своих полномочий согласно поручениям Главы Администрации, его заместителей и советника;

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

обращение гражданина – направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

письменное обращение – обращение, составленное и оформленное на бумаге с соблюдением требований, установленных Законом для подготовки письменных документов, направленное почтовой связью, составленное на личном приеме либо принятое сотрудником отдела;

повторное обращение – ранее рассмотренное обращение от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу;

предложение – рекомендация по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов Луганской Народной Республики, органов местного самоуправления, должностных лиц, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

устное обращение – обращение, изложенное гражданином в устной форме на личном приеме либо поступившее по телефону «Горячей линии».

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. Информацию о порядке рассмотрения обращений, проведения личного приема, приема граждан сотрудниками отдела, иную справочную информацию можно получить:

- на официальном сайте Администрации;
- в средствах массовой информации (Государственное унитарное предприятие Луганской Народной Республики "Редакция "Восточный Донбасс");
- на информационных стендах отдела.

3.2. Информационные носители, указанные в пункте 3.1., должны содержать:

- режим работы отдела;
- почтовый адрес Администрации для доставки обращений;
- требования к письменным обращениям;
- извлечения из нормативных правовых актов Луганской Народной Республики, регулирующих порядок организации работы с обращениями;
- график приема граждан Главой Администрации, его заместителями и советником (далее – График приема).

3.3. К рассмотрению принимаются устные и письменные обращения, поступившие в ходе личного приема, а также приема граждан сотрудниками отдела. Копии обращений не подлежат рассмотрению по сути.

Обращения поступают на:

- почтовый адрес Администрации: 94800, Луганская Народная Республика, город Свердловск, улица Энгельса, дом 42;
- телефоны «Горячей линии»: (06434) 2-21-25, 072-168-11-13;
- адрес проведения личного приема Главы Администрации: общественная приемная исполкома Свердловского территориального отделения общественного движения «Мир Луганщине», почтовый адрес: 94800, Луганская Народная Республика, город Свердловск, улица Энгельса, дом 29.

3.4. Прием граждан сотрудниками отдела осуществляется по графику:

- понедельник – пятница с 08:00 до 17:00;
- суббота и воскресенье – выходные дни;
- перерыв с 12:00 до 13:00;

прием звонков на «Горячую линию» осуществляется по графику:
понедельник – пятница с 09:00 до 17:00;
суббота и воскресенье – выходные дни;
перерыв с 12:00 до 13:00.

3.5. Личный прием может проводиться в иных установленных местах согласно Графику приема.

3.6. Прием граждан сотрудниками отдела осуществляется без предварительной записи в порядке очередности.

3.7. Перечень лиц, имеющих право на личный прием и прием сотрудниками отдела вне очереди:

- инвалиды и участники Великой Отечественной Войны;
- инвалиды боевых действий;
- инвалиды I–II группы;
- участники ликвидации последствий аварии на Чернобыльской атомной электростанции;
- граждане с детьми-инвалидами;
- беременные женщины.

3.8. Во время приема граждан, а также при их обращении в телефонном режиме сотрудники отдела подробно, в вежливой форме, используя официально-деловой стиль речи, консультируют обратившихся по интересующим вопросам, дают разъяснения о подведомственности рассмотрения вопросов, компетенции должностных лиц и порядке обращения к ним.

3.9. Во время приема граждан сотрудник отдела, осуществляющий прием письменных обращений, обязан оказывать содействие гражданам относительно правильности оформления письменного обращения.

3.10. Сотрудник отдела вправе предложить гражданину устранить выявленные несоответствия требованиям подачи обращений согласно законодательству Луганской Народной Республики.

IV. Процедура организации рассмотрения обращений граждан

4.1. Процедура рассмотрения обращений включает в себя следующие стадии:

- прием и первичная обработка обращений;
- регистрация обращений;
- предварительное рассмотрение обращений;

рассмотрение обращений согласно поручению;
направление ответов на обращения;
формирование дел по обращению граждан.

4.2. При приеме и первичной обработке обращения, поступившие в адрес Главы Администрации, подлежат обязательному рассмотрению.

4.3. В ходе приема обращения сотрудником отдела по просьбе гражданина на копии или втором экземпляре обращения может быть проставлена отметка о принятии обращения с указанием даты и регистрационного номера.

Обращения, полученные в ходе личного приема Главы Администрации, его заместителями и советником, передаются в отдел для дальнейшего рассмотрения.

4.4. Поступившие в отдел письма юридических лиц передаются в общий отдел управления делами Администрации.

4.5. На устные обращения, поступившие по телефону «Горячей линии», специалистами отдела предоставляются устные разъяснения. Устные обращения, на которые требуется предоставить ответ в письменном виде, оформляются на бланках устного обращения, поступившего по телефону «Горячей линии» (Приложение № 1) для дальнейшей организации работы с ними в установленном порядке рассмотрения обращений граждан.

4.6. При приеме и регистрации обращений, поступивших почтовым отправлением:

проверяется правильность адресования обращения и целостность конверта (ошибочно поступившие (не по адресу) обращения возвращаются на почту не вскрытыми);

после вскрытия конверта проверяется наличие обращения и приложенных материалов (разорванные материалы подклеиваются);

к тексту обращения прикладываются конверт, приложенные материалы (копии паспорта, военного билета, трудовой книжки, пенсионного удостоверения, фотографии и другие подобные приложения).

4.7. В случае обнаружения при вскрытии недостачи материалов, указанных в обращении, сотрудником отдела составляется акт об отсутствии/недостаче материалов по обращению гражданина (Приложение № 2) в трех экземплярах. Первый экземпляр акта об отсутствии/недостаче материалов по обращению гражданина остается на хранении в отделе, второй – приобщается к поступившему обращению и направляется для дальнейшего рассмотрения, третий – направляется гражданину. В случае отсутствия самого обращения составляется акт об отсутствии/недостаче материалов по обращению

гражданина в двух экземплярах (Приложение № 2). Первый экземпляр акта об отсутствии/недостаче материалов по обращению гражданина приобщается к поступившим материалам и остается в отделе, второй – направляется гражданину.

4.8. В случае если к обращению были приложены оригиналы документов, с них снимаются копии, а оригиналы возвращаются гражданину.

Денежные средства, обнаруженные сотрудником отдела при вскрытии конверта, возвращаются почтовым переводом.

Все почтовые расходы, понесенные по вине гражданина, возлагаются на него.

4.9. Обращения, поступившие в отдел, подлежат обязательной регистрации в течение трех дней со дня поступления.

В случае поступления обращений в день, предшествующий нерабочим праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за нерабочими праздничными или выходными днями.

4.10. Обращение проверяется на повторность (при необходимости прикладывается предыдущая переписка из архива). Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам.

4.11. Работники отдела осуществляют регистрацию обращений, внося их в электронную информационно-аналитическую систему учета обращений граждан «Обращение», которая автоматически присваивает обращению регистрационный номер и формирует регистрационно-контрольную карточку обращения.

4.12. При регистрации обращению присваивается регистрационный номер, который состоит из:

начальной буквы фамилии автора (при коллективном обращении – аббревиатуры «КЛ»);

порядкового номера (применяется сквозная нумерация, которая начинается ежегодно с номера 01);

признака обращения: на личном приеме – У, письменное – П.

4.13. В основной журнал регистрации обращений в электронном виде вносится дата регистрации обращения, регистрационный номер, фамилия, имя, отчество заявителя (в именительном падеже), адрес, по которому должен быть направлен ответ.

Отмечается социальное положение и льготная категория граждан (участник Великой Отечественной Войны, инвалид, пенсионер, многодетная семья и т. д.) при наличии.

Если обращение подписано двумя и более гражданами, то регистрируются данные гражданина, в адрес которого просят направить ответ, либо данные гражданина, указанного в обращении первым.

4.14. Обращения, адресованные Главе Администрации, ошибочно поступившие, перенаправляются по принадлежности.

4.15. На обращении в правом нижнем углу первой страницы проставляется регистрационный штамп «Центр предоставления административных услуг» (далее – штамп). В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

4.16. Регистрационный номер и дата регистрации вписываются в штамп. Датой регистрации считается дата, указанная в основном журнале регистрации обращений.

4.17. Обращения, адресованные Главе Администрации, в случае наличия вопросов, решение которых не входит в их компетенцию, направляются (переадресовываются) в течение семи дней со дня регистрации в государственные органы Луганской Народной Республики, органы местного самоуправления, должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

4.18. Глава Администрации по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами и материалами согласовывает или вносит поправки относительно предполагаемых исполнителей, сроков рассмотрения, порядка информирования граждан, постановки обращения на контроль. При постановке Главой Администрации обращения на контроль на сопроводительном письме или резолюции проставляется отметка о контроле.

4.19. В случае принятия решения о переадресации обращения сотрудники отдела регистрируют сопроводительные письма, на которых проставляется дата регистрации и номер, присвоенный обращению при регистрации.

4.20. Уведомление гражданину о переадресации обращения в государственные органы Луганской Народной Республики, органы местного самоуправления, должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, подписывает Глава Администрации.

4.21. В случае переадресации обращения все материалы относительно его рассмотрения формируются в дело.

4.22. Оригинал обращения направляется на исполнение в государственный орган Луганской Народной Республики, орган местного самоуправления, должностному лицу в соответствии с компетенцией.

В случаях, когда определены два и более адресата, оригинал обращения получает адресат, указанный в поручении первым.

4.23. 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 готовится письменное разъяснение в десятидневный срок со дня его поступления и сообщается ему (при наличии адреса). Решение о прекращении рассмотрения такого обращения в Администрации принимает Глава. На документе проставляется виза, что данное обращение является анонимным.

Если в указанном 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 Луганской Народной Республики в соответствии с его компетенцией.

4.24. Если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава Администрации вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

4.25. При поступлении обращения от гражданина, переписка с которым в установленном порядке прекращена, сотрудник 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 / или обстоятельства. В случае установления идентичности вопросов, изложенных в обращении, начальник отдела готовит служебную записку о безосновательности очередного обращения и предложение об оставлении его без рассмотрения. Подготовленная служебная записка направляется Главе Администрации для рассмотрения. В зависимости от результатов рассмотрения обращение передается для рассмотрения в общем порядке или помещается в дело без направления ответа гражданину.

4.26. Обращение, поступившее в адрес Главы Администрации, рассматривается в установленные законодательством Луганской Народной Республики сроки со дня регистрации.

Обращения, поступившие по телефону «Горячей линии» и требующие письменного разъяснения, рассматриваются безотлагательно и объективно в течение 10 (десяти) дней со дня регистрации.

4.27. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в государственные органы Луганской Народной Республики, органы местного самоуправления, должностным лицам о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, Главой Администрации может быть продлен срок рассмотрения обращения не более чем на тридцать дней по служебной записке, подготовленной исполнителем, с обязательным последующим уведомлением о продлении срока гражданина направившего обращение.

4.28. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий праздничный или выходной день, то днем окончания срока рассмотрения обращения считается ближайший, следующий за ним, рабочий день.

4.29. Обращение считается рассмотренным, если дан полный объективный ответ на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и гражданин проинформирован о результатах в установленном порядке.

4.30. В случаях, когда обращение переадресовано в несколько государственных органов Луганской Народной Республики, органов местного самоуправления, должностным лицам согласно компетенции и в нем поставлены не связанные по содержанию вопросы, ответы даются соответствующими органами самостоятельно, если Главой Администрации не установлен другой порядок рассмотрения.

4.31. В случае, если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, должностное лицо, указанное в резолюции первым, является ответственным исполнителем.

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

4.32. В случае, если в обращении поставлены вопросы, не связанные между собой по тематике, ответственным исполнителем является отдел, который формирует окончательный ответ на обращение при поступлении материалов, а также направляет ответ обратившемуся заявителю.

4.33. После рассмотрения обращения исполнитель готовит ответ и подает на подпись Главе Администрации. После подписания ответ регистрируется сотрудником отдела и отправляется заявителю.

4.34. Ответы гражданам оформляются на бланках Администрации.

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

4.36. В случае переадресации обращения ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращения, соблюдение сроков рассмотрения обращения, своевременность продления сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа на обращение несет руководитель государственного органа Луганской Народной Республики, органа местного самоуправления, должностное лицо.

При рассмотрении обращения несколькими исполнителями ответственность за своевременное и правильное рассмотрение поручений в рамках компетенции несут все указанные в поручении исполнители.

4.37. Контроль над рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного рассмотрения обращений, принятия мер по урегулированию вопросов, изложенных гражданами в обращениях, мониторинга поступающих обращений.

4.38. Контроль над сроками рассмотрения обращений, поступивших в адрес Главы Администрации, осуществляется отделом. Сотрудники отдела ежедневно проверяют списки обращений, подлежащих исполнению.

4.39. На особый контроль в отделе в обязательном порядке ставятся: обращения, которые содержат помимо конкретных поручений исполнителю, поручение об информировании Главы Луганской Народной Республики или Руководителя Администрации Главы Луганской Народной Республики о результатах рассмотрения, либо обращения, поставленные по их решению на контроль;

обращения, поступившие от депутатов Народного Совета Луганской Народной Республики (срок рассмотрения обращения – не позднее 10 (десяти) рабочих дней со дня получения обращения).

4.40. В случае несоблюдения сроков исполнения начальник отдела информирует Главу Администрации о фактах несвоевременного исполнения контролируемого поручения.

4.41. Если в ответе указывается, что вопрос, поставленный гражданином, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, в этом случае на ответе проставляется надпись «На контроль».

4.42. Основанием для снятия с контроля письменного обращения является:

направление гражданину ответа на поставленные в его обращении вопросы или предоставление ему разъяснений о порядке защиты его прав и законных интересов;

наличие информации от государственного органа Луганской Народной Республики, органа местного самоуправления, должностных лиц по существу обращения, рассмотренного в случае его переадресования согласно компетенции.

V. Порядок организации и проведения личного приема граждан в Администрации

5.1. Личный прием граждан ведет Глава Администрации, его заместители и советник в соответствии с графиком, утвержденным Главой Администрации.

Личный прием граждан Главой Администрации осуществляется в общественной приемной исполкома Свердловского территориального отделения общественного движения «Мир Луганщине» по адресу: город Свердловск, улица Энгельса, дом 29 (по согласованию).

Личный прием граждан заместителями и советником Главы Администрации осуществляется в здании Администрации по адресу: город Свердловск, улица Энгельса, дом 42.

5.2. График приема граждан размещается в средствах массовой информации и на официальном интернет-портале Администрации.

5.3. Прием граждан Главой Администрации может осуществляться по предварительной записи, а также без предварительной записи, в порядке очереди.

По согласованию, запись осуществляется представителями исполкома Свердловского территориального отделения общественного движения «Мир Луганщине». При записи на прием выясняются фамилия, имя, отчество заявителя, его домашний адрес, телефон, суть вопроса.

На основании полученной информации на день проведения приема граждан Главой Администрации отдел приглашает тех должностных лиц, в компетенции которых находится рассмотрение поднимаемых гражданами вопросов.

5.4. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах Глава Администрации, его заместители и советник одновременно ведут прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

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

5.6. Во время личного приема гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

5.7. Глава Администрации, его заместители и советник, осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение, при необходимости дают соответствующие поручения, которые заносятся впоследствии в электронную информационно-аналитическую систему учета обращений граждан «Обращение», формирующую регистрационно-контрольную карточку обращения.

5.8. 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, запись о чем вносится впоследствии в регистрационно-контрольную карточку обращения.

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

5.10. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы Администрации, его заместителей и советника, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, запись о чем вносится впоследствии в регистрационно-контрольную карточку обращения.

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

5.12. Во время личного приема гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов, подлежащее регистрации согласно пункту 4.9. настоящей Инструкции.

5.13. По окончании приема Глава Администрации, его заместители

и советник доводят до сведения заявителя свое решение, информируют о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняют - где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

5.14. Решение о постановке на контроль исполнения поручений по результатам рассмотрения обращений граждан принимают Глава Администрации, его заместители и советник, ведущие прием.

5.15. Поручения вносятся в регистрационно-контрольную карточку обращения и подписываются Главой Администрации, его заместителями и советником, ведущими прием.

5.16. Исполнитель в соответствии с резолюцией Главы Администрации, его заместителей и советника готовит ответ гражданину, в котором дается конкретная и полная информация по всем вопросам, поставленным в ходе личного приема.

5.17. Подготовка письменного ответа осуществляется в соответствии с пунктом 4.26. настоящей Инструкции.

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

5.19. Решение об окончании рассмотрения обращения принимает Глава Администрации, его заместители и советник, проводившие прием, путем списания материалов рассмотрения «В дело» либо, при необходимости продолжения работы с обращением, дает новое поручение и обращение ставится на контроль.

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

6.1. Аналитическая работа по обращениям (определение характера обращений, количества, динамики показателей и др.) проводится сотрудниками отдела при необходимости во взаимодействии со структурными подразделениями Администрации, должностными лицами. Результаты проведенной работы оформляются в отчетной форме.

6.2. Начальник отдела готовит информационно-аналитические и статистические материалы о поступающих обращениях для предоставления Главе Администрации, в Администрацию Главы Луганской Народной

Республики.

6.3. По отдельным поручениям Главы Администрации, его заместителей и советника готовится информация об обращениях за определенный временной период, а также по конкретной тематике, в том числе по обращениям для выездных личных приемов.

VII. Формирование дел по исполненным обращениям граждан

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

7.2. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается отделом в течение пяти лет. По истечении установленного срока хранения обращения граждан и материалы, связанные с их рассмотрением, подлежат уничтожению в порядке, установленном законодательством Луганской Народной Республики.

7.3. Сформированные дела в соответствии с номенклатурой дел отдела располагаются на стеллажах в алфавитном порядке.

7.4. Каждое обращение и документы по его рассмотрению составляют в деле самостоятельную группу, помещаются в мягкую обложку, формируемую электронной информационно-аналитической системой учета обращений граждан «Обращение» и систематизируются в хронологической последовательности.

7.5. Обращения, копии ответов 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 регистрационным номером.

7.7. Ответственность за сохранность документов по обращениям, законченных делопроизводством, возлагается на отдел.

VIII. Заключительные положения

8.1. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений,

содержащихся в обращении, переадресация обращения в государственный орган Луганской Народной Республики, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

8.2. Гражданин имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и в случае отсутствия в указанных документах и материалах сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну.

8.3. По просьбе гражданина ему могут быть выданы копии ответов на его обращение.

8.4. Сотрудники отдела несут ответственность за сохранность обращений и материалов.

При утрате обращения назначается служебная проверка, о результатах которой информируется Глава Администрации.

8.5. Действия (бездействие), решения Администрации, должностных лиц, осуществляемые и принимаемые в ходе рассмотрения обращений, могут быть обжалованы в вышестоящую инстанцию или в судебном порядке, установленном законодательством Луганской Народной Республики.

Глава Администрации города
Свердловска и Свердловского района
Луганской Народной Республики

А.В. Сухачев

Приложение № 1
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан и
организации личного приема граждан
в Администрации города
Свердловска и Свердловского района
Луганской Народной Республики

БЛАНК устного обращения, поступившего по телефону «Горячей линии»					
Дата приема звонка					
Ф. И. О. сотрудника, принявшего звонок					
Гражданин	Социальное положение, льготная категория	Фамилия	Имя	Отчество	Адрес, телефон
Содержание вопроса					
Структурное подразделение Администрации, должностное лицо, которому направлено (переадресовано) на рассмотрение					
Результат рассмотрения					

Начальник отдела – центра
предоставления административных
услуг Администрации
города Свердловска
и Свердловского района
Луганской Народной Республики

(подпись)

(Ф. И. О.)

Приложение № 2
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан и
организации личного приема граждан
в Администрации города
Свердловска и Свердловского района
Луганской Народной Республики

АКТ
об отсутствии/недостаче материалов по обращению гражданина
от «___» _____ 202__ г.

Настоящий акт составлен:
начальником отдела – центра предоставления административных услуг
Администрации города Свердловска и Свердловского района Луганской
Народной Республики _____;

(Ф. И. О.)

заведующим сектором обращений граждан отдела – центра предоставления
административных услуг Администрации города Свердловска и Свердловского
района Луганской Народной Республики _____;

(Ф.И.О.)

главным специалистом сектора обращений граждан отдела – центра
предоставления административных услуг Администрации города Свердловска
и Свердловского района Луганской Народной Республики _____;

(Ф.И.О.)

о том, что _____

Начальник отдела – центра предоставления
административных услуг Администрации
города Свердловска и Свердловского района
Луганской Народной Республики

(подпись)

(Ф. И. О.)

Заведующий сектором обращений граждан
отдела – центра предоставления
административных услуг Администрации
города Свердловска и Свердловского района
Луганской Народной Республики

(подпись)

(Ф. И. О.)

Главный специалист сектора обращений
граждан отдела – центра предоставления
административных услуг Администрации
города Свердловска и Свердловского района
Луганской Народной Республики

(подпись)

(Ф. И. О.)

