



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА АНТРАЦИТА
И АНТРАЦИТОВСКОГО РАЙОНА
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

14 августа 2020 г.

г. Антрацит

№ 574

Зарегистрировано в Антрацитовском
горрайонном управлении юстиции
Министерства юстиции Луганской
Народной Республики
«04» сентября 2020 года за № 18/112

**Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений
граждан и организации личного приема граждан в
Администрации города Антрацита и Антрацитовского района
Луганской Народной Республики
в новой редакции**

С целью установления единых требований к порядку рассмотрения обращений, ведению делопроизводства по обращениям граждан и организации личного приема граждан в Администрации города Антрацита и Антрацитовского района Луганской Народной Республики, в том числе, в ее структурных подразделениях со статусом юридического лица, руководствуясь Конституцией Луганской Народной Республики от 18.05.2014 № 1-І (с изменениями), Законом Луганской Народной Республики от 13.12.2019 № 115-ІІІ «О порядке рассмотрения обращений граждан Луганской Народной Республики», подпунктами 5.5.6, 5.5.20 пункта 5.5 раздела V Положения об Администрации города Антрацита и Антрацитовского района Луганской Народной Республики, утвержденного в новой редакции 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 Антрацита и Антрацитовского района Луганской Народной Республики в новой редакции.

2. Признать утратившим силу и снять с контроля распоряжение Главы Администрации города Антрацита и Антрацитовского района Луганской Народной Республики от 24.10.2016 № 481 «Об утверждении инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в Администрации города Антрацита и Антрацитовского района Луганской Народной Республики», зарегистрированное в Антрацитовском горрайонном управлении юстиции Министерства юстиции Луганской Народной Республики 09.11.2016 за № 28/28.

3. Контроль за исполнением данного распоряжения возложить на заместителя Главы Администрации города Антрацита и Антрацитовского района Луганской Народной Республики Сошину В.В.

4. Данное распоряжение вступает в силу через 10 (десять) дней после его официального опубликования.

Глава Администрации

С. Н. Саенко

УТВЕРЖДЕНА
распоряжением Главы Администрации
города Антрацита и Антрацитовского
района Луганской Народной Республики
от 14 августа 2020 г. № 574

Зарегистрировано в Антрацитовском
горрайонном управлении юстиции
Министерства юстиции Луганской
Народной Республики
«04» сентября 2020 года за № 18/112

ИНСТРУКЦИЯ
о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного
приема граждан в Администрации города Антрацита
и Антрацитовского района Луганской Народной Республики
в новой редакции

I. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в Администрации города Антрацита и Антрацитовского района Луганской Народной Республики (далее – Инструкция) устанавливает единые требования к порядку рассмотрения обращений и ведению делопроизводства по обращениям граждан в Администрации города Антрацита и Антрацитовского района Луганской Народной Республики (далее – Администрация) и структурных подразделениях Администрации со статусом юридического лица (далее – Структурное подразделение).

Рассмотрение обращений граждан предусматривает:
прием письменных и устных обращений граждан;
регистрацию поступивших обращений;
направление обращений на рассмотрение;
рассмотрение обращений;
извещение гражданина о ходе рассмотрения его обращения;
личный прием граждан;

оформление ответа на обращение и направление оформленного ответа гражданину, формирование дела.

1.2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Луганской Народной Республики от 18.05.2014 № 1-І (с изменениями), Законом Луганской Народной Республики от 13.12.2019 № 115-ІІІ «О порядке рассмотрения обращений граждан Луганской Народной Республики», настоящей Инструкцией и другими нормативными правовыми актами Луганской Народной Республики.

1.3. Положения настоящей Инструкции применяются в отношении личных обращений граждан, а также их представителей, обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном иными законами Луганской Народной Республики.

1.4. Работу с обращениями граждан, поступившими в адрес:

Администрации, на имя Главы Администрации – организует общий отдел Администрации (далее – Отдел);

Структурного подразделения – организует руководитель соответствующего структурного подразделения.

1.5. Обращения могут быть направлены лично гражданином либо переданы через третьих лиц, доставлены нарочным либо почтовым отправлением, посредством электронной почты, в форме электронного документа, по телефонной линии (устные обращения), а также в ходе личного приема граждан Главой Администрации, заместителями Главы Администрации и руководителями Структурных подразделений.

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

уполномоченным сотрудником Отдела по поступившим обращениям в адрес Администрации, Главы Администрации, заместителей Главы Администрации (далее – Уполномоченный сотрудник Отдела);

уполномоченным сотрудником Структурного подразделения по поступившим обращениям в адрес соответствующего Структурного подразделения (далее – Уполномоченный сотрудник Структурного подразделения).

II. Основные понятия

2.1. В настоящей Инструкции используются следующие основные понятия:

обращение гражданина - направленное в государственный орган или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган;

предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его 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, должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

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

заявитель - гражданин, его законный представитель, обратившийся в адрес Администрации, Структурное подразделение;

индивидуальное обращение - обращение, поступившее от имени одного гражданина и содержащее подпись одного гражданина;

коллективное обращение - обращение, поступившее от имени двух и более граждан, содержащее их личные подписи, а также, обращение, поступившее от имени трудовых коллективов, в том числе обращения или резолюции, принятые и подписанные организаторами или участниками собрания, митинга;

письменное обращение - обращение, составленное и оформленное гражданином на бумаге с соблюдением требований, установленных к оформлению письменного обращения;

повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу с начала календарного года, если предыдущее решено по сути;

устное обращение - обращение, изложенное гражданином лично в ходе личного приема граждан Главой Администрации, заместителями Главы Администрации, руководителем Структурного подразделения или поступившее по телефонной линии;

обращение в форме электронного документа – обращение, составленное с соблюдением требований, установленных для подготовки электронного, и поступившее по электронной почте.

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

III. Информирование граждан о порядке приема и рассмотрения обращений

3.1. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации, Структурных подразделениях, сведения о почтовых адресах, по которым могут быть направлены письменные обращения, а также телефонные номера размещаются на официальном сайте Администрации в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационных стендах в помещениях Администрации, Структурных подразделений.

3.2. На информационных стендах в помещениях Администрации и Структурных подразделений размещается следующая информация:

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

извлечения из текста настоящей Инструкции;

график приема граждан Главой Администрации, заместителями Главы Администрации, руководителями Структурных подразделений и их заместителями;

примерный образец для написания обращения;

прочая информация.

3.3. Во время общения с гражданами, а также при их обращении по телефону, Уполномоченный сотрудник Отдела (Структурного подразделения) подробно, в вежливой форме (с использованием официально-делового стиля речи) информирует (консультирует) обратившихся по интересующим их вопросам, предоставляет информацию о подведомственности рассмотрения вопросов.

3.4. Сведения об Администрации:

местонахождение: Луганская Народная Республика, г.Антрацит, ул.Ленина, 1;

почтовый адрес: 94613, Луганская Народная Республика, г.Антрацит, ул.Ленина, 1;

адрес электронной почты: antratsit@aglnr.org

IV. Прием письменных обращений

4.1. Письменные обращения могут быть направлены следующим образом:

лично гражданином либо через третьих лиц;
доставлено нарочным или почтовым отправлением;
посредством электронной почты;
в ходе личного приема граждан.

4.2. В письменном обращении заявитель в обязательном порядке:
указывает наименование Администрации или Структурного подразделения, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица;
указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
указывает почтовый адрес (при необходимости – электронный), по которому должны быть направлены ответ и(или) уведомление о переадресации обращения;
излагает суть предложения, заявления или жалобы;
указывает номер телефона – при наличии;
ставит личную подпись и дату.

4.3. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению материалы, копии необходимых документов.

4.4. Заявления от граждан о прекращении рассмотрения обращения подлежат регистрации, рассмотрению. На такие обращения предоставляется письменный ответ.

4.5. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится Уполномоченным сотрудником Отдела (Структурного подразделения).

4.6. Уполномоченный сотрудник Отдела (Структурного подразделения), осуществляющий прием письменных обращений, оказывает содействие гражданам в правильном указании в письменном обращении наименования должности, фамилии, имени и отчества адресата.

4.7. По просьбе гражданина, подавшего обращение, на первом листе копии обращения проставляется отметка (штамп или надпись от руки «Получено» с указанием должности, инициалов и фамилии Уполномоченного сотрудника Отдела (Структурного подразделения), принявшего обращение) с указанием даты поступления и входящим номером обращения, после чего копия обращения возвращается гражданину.

4.8. Уполномоченный сотрудник Отдела (Структурного подразделения) вправе предложить гражданину устранить выявленные замечания по тексту обращения.

V. Личный прием граждан

5.1. Личный прием граждан осуществляется Главой Администрации, заместителями Главы Администрации, согласно графику, который утверждается Главой Администрации.

5.2. Личный прием граждан осуществляется руководителем Структурного подразделения и его заместителем, согласно графику, который утверждается руководителем Структурного подразделения.

5.3. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан путем размещения ее на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационных стендах в помещениях Администрации, Структурных подразделений.

5.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5.5. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение № 1). В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

5.7. При проведении личного приема граждан Главой Администрации, заместителями Главы Администрации присутствует начальник или Уполномоченный сотрудник Отдела.

Глава Администрации, заместители Главы Администрации, осуществляющие личный прием граждан, вправе привлекать других работников Администрации, представителей подведомственных государственных учреждений и коммунальных предприятий, а также представителей других органов, учреждений и организаций города Антрацита и Антрацитовского района (по согласованию). Должностное лицо,

осуществляющее личный прием, при необходимости, дает соответствующие поручения, которые фиксируются в карточке личного приема граждан.

5.8. В случае если в обращении, поступившем во время личного приема, содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, Структурного подразделения гражданину дается устное разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

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

5.10. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности без предварительной записи.

5.11. Выездной личный прием граждан Главой Администрации, заместителями Главы Администрации проводится согласно плану работы Администрации. Информация о предстоящем выездном приеме граждан заранее размещается на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационных стендах Администрации, Структурных подразделений.

Организационно-техническое обеспечение выездного приема возлагается на Отдел.

5.12. Обращение, поступившее в Администрацию (Структурное подразделение) в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством Луганской Народной Республики. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

VI. Прием устных обращений граждан в адрес Администрации, поступивших по телефонной линии

6.1. Прием устных обращений граждан в адрес Администрации, поступающих по телефонной линии, осуществляется по номеру телефона, который размещается на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационных стендах в помещениях Администрации, в соответствии с графиком работы Администрации.

6.2. Устные обращения граждан в адрес Администрации, поступившие по телефонной линии, которые требуют решения, оформляются Уполномоченным сотрудником Отдела письменно на бланках установленной формы для дальнейшей организации работы с ними (Приложение № 2).

6.3. После наложения резолюции Главы Администрации обращения в соответствии с поручениями направляются исполнителям.

6.4. При необходимости Структурные подразделения могут осуществлять прием устных обращений граждан по телефонной линии и при этом руководствоваться подпунктами 6.1. – 6.3. раздела VI данной Инструкции.

VII. Регистрация обращений

7.1. Все поступившие письменные обращения регистрируются в течение трех дней с момента поступления. Обращения граждан, принятые в ходе личного приема и по телефонной линии, регистрируются в день поступления.

7.2. На поступившие письменные обращения, в правом нижнем углу первой страницы, проставляется регистрационный штамп, в котором указывается регистрационный индекс документа и дата регистрации. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином свободном месте, обеспечивающем его прочтение.

Для Структурных подразделений допустимо проставлять регистрационный индекс с указанием даты (без штампа).

7.3. Регистрация всех поступивших обращений (письменные и устные) осуществляется в журнале регистрации обращений граждан, поступивших в Администрацию города Антрацита и Антрацитовского района (Структурное подразделение) (Приложение № 3) и имеет единую нумерацию. Допускается осуществление учета обращений граждан при помощи программного обеспечения.

7.4. Для учета письменных обращений используется регистрационно-контрольная карточка обращений граждан в Администрацию города Антрацита и Антрацитовского района (Структурное подразделение) установленной формы (Приложение № 4).

7.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного (выездного) приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

7.6. Для учета устных обращений граждан в адрес Администрации, поступивших по телефонной линии, используется регистрационно-контрольная карточка обращений граждан, поступивших по телефонной линии (Приложение № 2), где указывается фамилия, имя, отчество гражданина, адрес проживания, номер контактного телефона, краткое содержание вопроса и результат рассмотрения.

7.7. Для учета устных обращений, поступивших во время личного приема граждан применяется карточка личного приема гражданина (Приложение № 1).

7.8. При регистрации обращению присваивается регистрационный индекс, который состоит из следующих составляющих, проставляемых через тире:

начальная буква фамилии автора (при коллективном обращении проставляется аббревиатура «КЛ»);

порядковый номер (применяется сквозная нумерация, которая начинается ежегодно с номера 1);

Например:

П-1, где П – первая буква фамилии (Петров), 1 – порядковый номер в рамках календарного года.

КЛ-125, где КЛ – аббревиатура, обозначающая коллективное обращение, 125 – порядковый номер в рамках календарного года.

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

Если обращение подписано двумя или более заявителями, то регистрируется лицо, указавшее почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, либо лицо, подписавшее обращение первым, если указан почтовый адрес для направления ответа.

7.9. Социальное положение и льготная категория авторов обращений отмечаются согласно Приложению № 9 к Инструкции.

7.10. Обращение проверяется на повторность с начала календарного года. При необходимости прикладывается предыдущая переписка, для дальнейшего направления на регистрацию и рассмотрение.

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

Не считаются повторными обращения одного автора по одному вопросу, если ранее поданные обращения по этому же вопросу находятся в стадии рассмотрения (на дополнительном контроле).

Повторным обращениям, при их поступлении в Администрацию с начала календарного года, присваивается регистрационный индекс первого обращения. В этом случае регистрационный индекс через дробь дополняется цифрами «00» и порядковым номером, который определяет порядковый номер повторного обращения в течение календарного года.

Например:

P-125/001

P-125/002

Также допускается совершение надписи «Повторно» в регистрационно-контрольной карточке обращения гражданина либо на первой странице обращения (в верхнем правом углу).

7.11. Обращения одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, которые были направлены разным адресатам и поступили на рассмотрение в Администрацию или Структурное подразделение Администрации (дублетные), учитываются под регистрационным индексом обращения, полученного первым, с прибавлением порядкового номера, который проставляется через дробь.

Например:

B-125/1

B-125/2

7.12. Почтовые конверты хранятся вместе с текстом обращения.

7.13. Если при первичной обработке обращения выявлены нарушения или недостатки, такой факт подлежит фиксации, в том числе, если при вскрытии конверта:

отсутствует само обращение;

обнаружена недостача приложений либо документов, упоминаемых в обращении;

обнаружены денежные знаки, документы, удостоверяющие личность, ценные бумаги;

выявлено, что наименование Администрации (Структурного подразделения), либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, указаны некорректно (неверно), но по сути текста обращение адресовано в Администрацию (Структурное подразделение), либо соответствующему должностному лицу Администрации.

В таком случае Уполномоченным сотрудником Отдела (Структурного подразделения) составляется акт произвольной формы, который подписывается Уполномоченным сотрудником и начальником Отдела (руководителем Структурного подразделения) и приобщается к поступившему обращению.

VIII. Рассмотрение обращений

8.1. Все поступившие обращения подлежат обязательному рассмотрению.

8.2. Администрация (Структурное подразделение) при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

8.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

8.4. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

8.5. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, на который заявителю неоднократно (два раза и более) давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы и (или) обстоятельства, ответственный исполнитель, который рассматривал предыдущие обращения данного заявителя, может подготовить служебную записку на имя Главы Администрации с предложением принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

В зависимости от результатов рассмотрения Главой Администрации или должностным лицом, исполняющим его обязанности, данной служебной записки обращение передается для дальнейшего рассмотрения в общем порядке или гражданин уведомляется о принятом решении.

8.6. При поступлении от гражданина обращения по вопросу, по которому переписка с ним ранее уже прекращена в установленном порядке, такое обращение после регистрации проверяется Уполномоченным сотрудником Отдела (Структурного подразделения) на идентичность

поднимаемых гражданином вопросов, наличие новых доводов и (или) обстоятельств. При необходимости могут привлекаться сотрудники других структурных подразделений Администрации в соответствии с направлением деятельности.

В случае установления идентичности вопросов, изложенных в обращении по отношению к предыдущим, и отсутствия новых доводов и (или) обстоятельств, Отделом (Структурным подразделением) готовится служебная записка о безосновательности очередного обращения с предложением о направлении его в дело без рассмотрения или направляется для рассмотрения.

В зависимости от результатов рассмотрения служебной записки Главой Администрации или должностным лицом, исполняющим его обязанности, обращение передается для рассмотрения в общем порядке или помещается в ранее сформированное дело без направления ответа заявителю.

8.7. При поступлении в адрес Администрации (Структурного подразделения) обращения, которое не соответствует требованиям к письменному обращению, в том числе, в нем не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, начальник Отдела (уполномоченный сотрудник Структурного подразделения) информирует о данном факте Главу Администрации (руководителя Структурного подразделения) в виде служебной записки. Ответ на такое обращение не дается. В случае необходимости, результаты оформляются в виде служебной записки и приобщаются к обращению.

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 в соответствии с его компетенцией.

8.8. После регистрации обращения начальник Отдела готовит проекты поручений Главы Администрации. Поручения о дальнейшем рассмотрении обращений оформляются на бланке резолюций Главы Администрации, заместителя Главы Администрации (Приложение № 5). Допускается написание поручения на первом листе обращения на свободном от текста месте.

8.9. При рассмотрении обращения в Структурном подразделении руководителем Структурного подразделения на свободном от текста месте обращения пишется резолюция от руки или оформляется в форме отдельного поручения (Приложение № 5).

8.10. Резолюция содержит: фамилии и инициалы должностных лиц, руководителей структурных подразделений, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и сроки рассмотрения, подпись Главы Администрации, заместителя Главы

Администрации с расшифровкой и датой. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

Ответственным исполнителем по рассмотрению обращения является структурное подразделение Администрации либо должностное лицо, определенное в качестве ответственного исполнителя и указанное в резолюции первым.

8.11. Глава Администрации по результатам ознакомления с текстом обращения и прилагаемыми к нему документами, принимает решение по проекту резолюции и его содержанию, об определении исполнителей, сроках рассмотрения, порядке информирования заявителей, при необходимости корректирует его.

8.12. Поручение по рассмотрению устного обращения, поступившего по телефонной линии, оформляется на бланке резолюции Главы Администрации, заместителя Главы Администрации (Приложение № 5).

8.13. После подписания резолюции обращения в соответствии с поручениями направляются исполнителям, при этом оригинал обращения остается в Отделе.

8.14. Письменное обращение (оригинал), содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации (Структурного подразделения), направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение. В таком случае в дело приобщается копия обращения.

В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы или соответствующим должностным лицам.

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

8.16. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:

запросить дополнительную информацию в органах государственной власти, у предприятий, учреждений и т.д.;

пригласить на личную беседу гражданина, запросить у него дополнительную

информацию;

осуществить выезд на место (по согласованию с руководителем);

организовать комиссионное рассмотрение, в том числе, и с привлечением представителей других исполнительных органов государственной власти Луганской Народной Республики и прочих заинтересованных лиц (по согласованию);

направить обращение на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в случае если их решение не входит в компетенцию Администрации.

8.17. 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 регистрационный номер и дату, фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя.

8.18. Обращение, поступившее в Администрацию (Структурное подразделение) в соответствии с компетенцией, рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации письменного обращения. В исключительных случаях, а также в случае направления Администрацией в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы и иным должностным лицам, Глава Администрации вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на тридцать дней, с обязательным уведомлением о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

В таком случае ответственный исполнитель готовит служебную записку на имя Главы Администрации с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения.

Руководитель Структурного подразделения самостоятельно может принять решение о продлении срока рассмотрения обращения.

8.19. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается предположительный срок окончательного разрешения вопроса. Ход рассмотрения такого обращения ставится на дополнительный контроль.

8.20. Исполнители несут персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращения, соблюдение сроков рассмотрения обращения, своевременность продления сроков рассмотрения

обращения, содержание подготовленного ответа, направление ответа заявителю. При рассмотрении обращения исполнители применяют все предоставленные им полномочия в соответствии с должностным регламентом (должностной инструкцией).

8.21. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, необходимо исчерпывающе давать ответ на все поставленные в обращении 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.

8.22. Проекты ответов на обращения, подготовленные за подписью Главы Администрации или заместителей Главы Администрации, должны быть оформлены и завизированы соответствующими должностными лицами. Виза проставляется на втором экземпляре проекта ответа на обращение.

Проекты ответов по результатам рассмотрения обращений предоставляются на подпись не позднее 3-х рабочих дней до окончания срока рассмотрения обращения.

8.23. Регистрация ответов на обращения, а также иных исходящих документов, связанных с рассмотрением обращений (например: направление запросов, подготовка промежуточных ответов) осуществляется Уполномоченным сотрудником Отдела (Структурного подразделения) в журнале регистрации исходящей документации по работе с обращениями граждан в Администрации города Антрацита и Антрацитовского района (Структурном подразделении) установленной формы (Приложение № 6).

8.24. При регистрации ответа на обращение или иных документов, связанных с рассмотрением обращений, указывается порядковый номер документа в пределах календарного года и индекс, присвоенный обращению при регистрации, проставляемый через тире.

8.25. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты меры, дан письменный исчерпывающий ответ заявителю (лицу, органу, обратившемуся в интересах заявителя).

8.26. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа, он направляется заявителю ответственным исполнителем.

8.27. 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 адреса заявителей указаны без расшифровки номера квартиры, улицы города, поселка, села, Ф.И.О. работников предприятия, учреждения, организации или членов трудового коллектива, ответ направляется в одну из квартир дома указанного в обращении, в организацию, на предприятие.

IX. Контроль за рассмотрением обращений

9.1. Контроль за рассмотрением обращений, возлагается на Отдел и структурное подразделение Администрации либо должностное лицо, определенное в качестве ответственного исполнителя и указанное в резолюции первым.

9.2. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших в адрес Структурного подразделения, осуществляет руководитель Структурного подразделения.

9.3. Отдел осуществляет особый контроль за исполнением обращений, поступивших в Администрацию от Главы Луганской Народной Республики, Администрации Главы Луганской Народной Республики, из Аппарата Правительства Луганской Народной Республики, Генеральной прокуратуры Луганской Народной Республики, от Уполномоченного по правам ребенка Луганской Народной Республики, депутата Народного Совета Луганской Народной Республики, других обращений по решению Главы Администрации.

9.4. При постановке обращения на контроль в карточке и на первом листе обращения в верхнем правом углу проставляется отметка с буквой «К» или надписью «Контроль» с указанием срока исполнения.

9.5. Уполномоченный сотрудник ежедневно проверяет обращения, находящиеся на рассмотрении, и осуществляет напоминание исполнителям за пять календарных дней до окончания установленного срока рассмотрения обращений граждан.

9.6. В случае нарушения сроков рассмотрения обращения, Отдел информирует о данном факте Главу Администрации или должностное лицо, давшее поручение о его рассмотрении.

9.7. Если на обращение дается промежуточный ответ, то ход рассмотрения такого обращение ставится на дополнительный контроль в соответствии с предположительным сроком окончательного разрешения вопроса, указанным в ответе.

9.8. Основанием для снятия с контроля обращения могут служить: направление гражданину ответа на поставленные в его обращении вопросы, или предоставление ему разъяснений о порядке защиты его прав и законных интересов, или указание причин по которым просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно; поступление от государственного органа или соответствующего должностного лица письменного ответа по существу письменного обращения, поставленного на контроль.

9.9. Решение об окончании рассмотрения обращения и снятии его с контроля принимается Главой Администрации или должностным лицом, исполняющим его обязанности, путем списания материалов рассмотрения «В дело», которое оформляется в форме резолюции (Приложение № 7).

В случае необходимости продолжения работы с обращением, Главой Администрации или должностным лицом, исполняющим его обязанности, дается новое поручение и обращение ставится Отделом на дополнительный контроль.

Решение об окончании рассмотрения обращения и снятии его с контроля в Структурном подразделении принимается его руководителем.

Х. Формирование дел по исполненным обращениям

10.1. После завершения рассмотрения обращения со всеми относящимися к ним материалами формируются в дела.

10.2. Резолюция подшивается в дело соответствующего обращения и является его неотъемлемой частью.

10.3. Каждое обращение и документы по его рассмотрению составляют в деле самостоятельную группу, либо являются самостоятельным делом, помещается в мягкую обложку (Приложение № 8).

10.4. Документы в деле располагаются в хронологическом порядке в следующей последовательности:

- оригинал обращения с приложениями к обращению (при наличии);
- оригинал ответа и все документы, отражающие процесс рассмотрения обращения;
- оригинал последнего ответа (при наличии нескольких ответов).

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

10.6. Коллективные обращения формируются в отдельные дела.

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

10.8. По истечении установленного срока хранения документы по обращениям подлежат уничтожению в порядке, установленном законодательством Луганской Народной Республики.

XI. Порядок составления отчетно-аналитической информации

11.1. Аналитическая работа по обращениям (определение характера обращений, количества, тематики, динамики показателей и др.) проводится Отделом во взаимодействии с непосредственными исполнителями по итогам месяца, квартала, полугодия, года.

11.2. Отдел готовит отчетно-аналитическую информацию по результатам работы с обращениями граждан в Администрации и предоставляет ее Главе Администрации и заместителю Главы Администрации.

11.3. В соответствии с поручениями Главы Администрации или заместителя Главы Администрации Отделом готовится информация об обращениях по определенным критериям (место проживания заявителей, повторность, тематика, временной период и др.).

XII. Заключительные положения

12.1. Действие настоящей Инструкции не распространяется на ведение делопроизводства по обращениям граждан, для которых законодательными актами Луганской Народной Республики установлен иной порядок их направления и рассмотрения.

12.2. Реализация гражданами права на обращение в форме электронного документа, а также получение ответа в форме электронного документа осуществляется в соответствии с действующим законодательством.

Начальник общего отдела
Администрации

Е.В. Макаревич

Приложение № 2
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений
граждан и организации личного
приема граждан в
Администрации
города Антрацита и
Антрацитовского района
Луганской Народной
Республики в новой редакции

КАРТОЧКА устного обращения граждан в Администрацию города Антрацита и Антрацитовского района Луганской Народной Республики (Структурное подразделение), поступившего по телефонной линии		
Кто принял звонок	Дата, время	Индекс обращения
Заявитель		
Фамилия, имя, отчество		
Адрес		
Телефон		
Категория		
Содержание вопроса:		
Поручения		
ФИО, должность исполнителя		

Формат А5

Приложение № 3
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений
граждан и организации личного
приема граждан в
Администрации
города Антрацита и
Антрацитовского района
Луганской Народной
Республики в новой редакции

Журнал регистрации обращений граждан,
поступивших в Администрацию города Антрацита и Антрацитовского района
(Структурное подразделение)

№ п/п	Дата поступления	Регистрационный индекс	ФИО заявителя	Адрес проживания заявителя либо адрес для направления ответа
1	2	3	4	5

Способ получения	Краткое содержание обращения	Направлено на рассмотрение из другого госоргана, организации	
		Название	Дата, индекс
6	7	8	9

Приложение № 4
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений
граждан и организации личного
приема граждан в
Администрации
города Антрацита и
Антрацитовского района
Луганской Народной
Республики в новой редакции

Регистрационно-контрольная карточка обращений граждан в Администрацию города Антрацита и Антрацитовского района (Структурное подразделение)	
_____	_____
(регистрационный индекс)	(дата поступления)
Вид обращения _____	
Фамилия, имя, отчество _____	

Адрес места жительства и (или) работы _____	

контактный телефон _____	
Категория _____	
Социальный статус _____	
Индексы повторных обращений _____	
Корреспондент, дата и индекс _____	

Содержание _____	

Резолюция _____	

Дата передачи на исполнение _____	
Исполнитель _____	

Отметка о промежуточном ответе _____	

Дата дополнительного контроля _____	

Дата снятия с контроля _____	
Результат рассмотрения _____	

дата ответа _____	Документ подшит в дело № _____ л.

Приложение № 5
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений
граждан и организации личного
приема граждан в
Администрации
города Антрацита и
Антрацитовского района
Луганской Народной
Республики в новой редакции

БЛАНК РЕЗОЛЮЦИИ
Главы Администрации города Антрацита и
Антрацитовского района Луганской Народной Республики

Глава Администрации	К вх. № _____ (регистрационный номер документа)
Фамилия, имя, отчество исполнителя Содержание поручения Срок исполнения (в случае необходимости)	
Подпись	расшифровка подписи Дата

Формат А6 или А7

БЛАНК РЕЗОЛЮЦИИ
заместителя Главы Администрации города Антрацита и
Антрацитовского района Луганской Народной Республики

Заместитель Главы Администрации	К вх. № _____ (регистрационный номер документа)
Фамилия, имя, отчество исполнителя Содержание поручения Срок исполнения (в случае необходимости)	
Подпись	расшифровка подписи Дата

Формат А6 или А7

БЛАНК РЕЗОЛЮЦИИ
руководителя Структурного подразделения

Руководитель Структурного подразделения Администрации	К вх. № _____ (регистрационный номер документа)
Фамилия, имя, отчество исполнителя Содержание поручения Срок исполнения (в случае необходимости)	
Подпись	расшифровка подписи, Дата

Формат А6 или А7

Приложение № 6
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений
граждан и организации личного
приема граждан в
Администрации
города Антрацита и
Антрацитовского района
Луганской Народной
Республики в новой редакции

Журнал регистрации исходящей документации
по работе с обращениями граждан в Администрации города Антрацита и
Антрацитовского района (Структурном подразделении)

№ п/п	Дата	Исходящий индекс документа	Адресат	Краткое содержание документа
1	2	3	4	5

Приложение № 7
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений
граждан и организации личного
приема граждан в
Администрации
города Антрацита и
Антрацитовского района
Луганской Народной
Республики в новой редакции

БЛАНК РЕЗОЛЮЦИИ
Главы Администрации города Антрацита и
Антрацитовского района Луганской Народной Республики
для снятия обращения с контроля и списания материалов рассмотрения
обращения «В дело»

Глава Администрации	К вх. № _____ (регистрационный номер документа)
В дело	
Подпись	расшифровка подписи Дата

Формат А6 или А7

Приложение № 8
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений
граждан и организации личного
приема граждан в
Администрации
города Антрацита и
Антрацитовского района
Луганской Народной
Республики в новой редакции

ОБРАЗЕЦ
обложки дела

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА АНТРАЦИТА И АНТРАЦИТОВСКОГО РАЙОНА ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ (СТРУКТУРНОЕ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ)
Дело № _____ от (дата) _____ вид обращения _____
ПО ОБРАЩЕНИЮ ГРАЖДАНИНА
ФИО
проживающего по адресу:
по вопросу:

На _____ листах
Хранить ___ лет.

(место сгиба)

ФОРМАТ А4

Приложение № 9
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений
граждан и организации личного
приема граждан в
Администрации
города Антрацита и
Антрацитовского района
Луганской Народной
Республики в новой редакции

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 (одинокий отец)
- 1.12. Мать-героиня
- 1.13. Многодетная семья
- 1.14. Лицо, пострадавшее от Чернобыльской катастрофы
- 1.15. Участник ликвидации последствий аварии на ЧАЭС
- 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