



**МИНИСТЕРСТВО  
СТРОИТЕЛЬСТВА И ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА  
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ  
(МИНСТРОЙ И ЖКХ ЛНР)**

**ПРИКАЗ**

«04» августа 2020 г.

№ 243

г. Луганск

Зарегистрировано в Министерстве юстиции  
Луганской Народной Республики  
11.09.2020 за № 360/3544

**Об утверждении Инструкции  
о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан  
и организации личного приема граждан  
в Министерстве строительства и жилищно-коммунального хозяйства  
Луганской Народной Республики**

Руководствуясь Законом Луганской Народной Республики от 13.12.2019 № 115-III «О порядке рассмотрения обращений граждан Луганской Народной Республики», подпунктом 13 пункта 4.1 раздела 4 Положения о Министерстве строительства и жилищно-коммунального хозяйства Луганской Народной Республики, утвержденного постановлением Совета Министров Луганской Народной Республики от 20.01.2015 № 02-04/13/15 (с изменениями),  
п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и организации личного приема

граждан в Министерстве строительства и жилищно-коммунального хозяйства Луганской Народной Республики.

2. Юридическому отделу Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Луганской Народной Республики в течение пяти рабочих дней с момента подписания данного приказа подать его на государственную регистрацию в Министерство юстиции Луганской Народной Республики.

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

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Временно исполняющий  
обязанности Министра

Т. О. Буряк

УТВЕРЖДЕНА  
приказом Министерства строительства  
и жилищно-коммунального хозяйства  
Луганской Народной Республики  
от «04» августа 2020 года № 243

Зарегистрировано в Министерстве юстиции  
Луганской Народной Республики  
11.09.2020 за № 360/3544

**ИНСТРУКЦИЯ**  
**о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан**  
**и организации личного приема граждан**  
**в Министерстве строительства и жилищно-коммунального хозяйства**  
**Луганской Народной Республики**

**I. Общие положения**

1.1. Инструкция о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и организации личного приема граждан в Министерстве строительства и жилищно-коммунального хозяйства Луганской Народной Республики (далее – Инструкция) устанавливает единые требования к порядку рассмотрения обращений граждан, ведению делопроизводства по обращениям граждан и организации личного приема граждан в Министерстве строительства и жилищно-коммунального хозяйства Луганской Народной Республики (далее – Министерство).

Рассмотрение обращений граждан предусматривает: прием письменных обращений граждан; регистрацию поступивших обращений; направление обращений на резолюцию; постановка обращений на контроль; направление обращений на рассмотрение; рассмотрение обращения; оформление ответа на обращение и направление (передача) оформленного ответа гражданину; личный прием граждан; прием устных обращений; формирование дела.

1.2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведение личного приема граждан в Министерстве осуществляется в соответствии с Конституцией Луганской Народной Республики (с изменениями), Законом Луганской Народной Республики от 13.12.2019 № 115-III «О порядке рассмотрения обращений граждан Луганской Народной Республики» (далее – Закон), настоящей Инструкцией, другими нормативными правовыми актами Луганской Народной Республики.

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

Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Луганской Народной Республики или законом Луганской Народной Республики.

1.4. Прием, учет, первичную обработку и контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших в адрес Министерства, осуществляет специалист отдела организационного обеспечения и делопроизводства (далее – организационный отдел), ответственный за делопроизводство по обращениям граждан, в соответствии с должностным регламентом.

1.5. Обращения рассматриваются Министром строительства и жилищно-коммунального хозяйства Луганской Народной Республики (далее – Министр) или лицом, исполняющим его обязанности, его заместителями, должностными лицами Министерства.

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

1.7. Учет, хранение и передача дел в архив Министерства, уничтожение дел по истечению срока хранения осуществляется в порядке, предусмотренном инструкцией по делопроизводству в Министерстве, настоящей Инструкцией, другими нормативными правовыми актами Луганской Народной Республики.

1.8. Ответственность за организацию работы с обращениями граждан несет Министр.

## **II. Порядок рассмотрения письменных обращений**

2.1. Работа с письменными обращениями осуществляется в следующей последовательности:

- прием и первичная обработка письменных обращений;
- регистрация письменных обращений;
- проставление резолюции Министром или лицом, исполняющим его обязанности;
- постановка на контроль письменных обращений;
- направление на рассмотрение письменных обращений;
- рассмотрение письменных обращений;
- продление срока рассмотрения (при необходимости) письменных обращений;
- подготовка и оформление ответов на письменные обращения;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменных обращений;
- снятие с контроля письменных обращений;
- формирование дел по обращениям граждан.

2.2. Письменные обращения, поступившие в адрес Министерства, подлежат обязательной регистрации и рассмотрению.

2.3. Письменное обращение может поступить одним из следующих способов: доставлено лично гражданином либо через третьих лиц (доверенных лиц), почтовым отправлением, а также в форме электронного документа.

По просьбе обратившегося гражданина на его экземпляре проставляется регистрационный штамп Министерства с указанием даты и регистрационного номера поступившего обращения.

2.4. Прием письменных обращений от граждан осуществляется специалистом организационного отдела, ответственного за регистрацию обращений граждан в Министерстве.

2.5. При приеме и первичной обработке документов:

проверяется правильность адресованной корреспонденции и целостность конвертов;

вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов, к тексту письма прикладывается конверт;

поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные приложения) прикладываются к тексту обращения. В случае отсутствия самого обращения специалистом организационного отдела составляется справка в 2-х экземплярах с текстом: «Обращения к указанному адресату нет», датой и

личной подписью. Один экземпляр справки прилагается к поступившим документам, а второй экземпляр направляется заявителю.

Ошибочно поступившие (не по адресу) обращения возвращаются отправителю или надлежащему адресату.

2.6. Если при поступлении обращения установлено, что отсутствовали приложения, то специалистом организационного отдела составляется Акт об отсутствии приложений в письме (приложение № 1) в двух экземплярах. Один экземпляр указанного Акта остается на хранении в Министерстве и приобщается к поступившему обращению, второй направляется заявителю.

2.7. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

наименование государственного органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);

почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения;

суть предложения, заявления или жалобы;

личную подпись и дату.

Дополнительно, по желанию гражданина, указывается номер телефона.

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

2.8. Обращение, поступившее в Министерство или должностному лицу Министерства в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией. 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.

2.9. Обращение проверяется на повторность в рамках календарного года для дальнейшей регистрации. При необходимости к обращению прикладывается предыдущая переписка для дальнейшего его рассмотрения.

В случае если в письменном обращении гражданина содержатся вопросы, на которые ему неоднократно давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направленными обращениями, и в которых не приводятся новые доводы или обстоятельства, Министр или лицо, исполняющее его обязанности, его заместитель принимает решение о безосновательности очередного обращения и прекращения переписки

с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Министерство.

О данном решении уведомляются гражданин, направивший обращение.

Переписка возобновляется, если основания, по которым она была прекращена, устранены.

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

2.10. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Министерство или соответствующему должностному лицу Министерства.

2.11. Регистрация обращений граждан в Министерстве осуществляется с помощью специального программного обеспечения в автоматизированной (электронной) форме. Одновременно с регистрацией в электронной форме формируется карточка регистрационно-контрольной формы обращения (приложение № 3).

2.12. На поступившие в Министерство письменные обращения в правом нижнем углу первой страницы проставляется входящий регистрационный штамп. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте первой страницы, обеспечивающем его прочтение.

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

порядкового номера (применяется сквозная нумерация, которая начинается ежегодно с номера 0001);

начальной буквы фамилии автора (при коллективном обращении после добавляется аббревиатура «КЛ»);

признака обращения: на личном приеме – «ЛП», повторное обращение – присваивается порядковый номер, начиная с цифры «2» к начальной букве фамилии автора в рамках календарного года.

Например:

0023-И, где 0023 – порядковый номер в рамках календарного года, И – первая буква фамилии (Иванов);

0025-И(2), где 0025 – порядковый номер в рамках календарного года, И – первая буква фамилии (Иванов), (2) – признак обращения «повторное».

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

2.14. Регистрационный номер и дата вписывается в штамп Министерства. Датой регистрации обращения считается дата, указанная на штампе Министерства.

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Министерство.

Почтовые конверты хранятся вместе с текстом обращения.

2.15. В электронную форму регистрации письменных обращений заносятся: дата поступления обращения, регистрационный номер, откуда оно получено, фамилия, имя отчество заявителя (в именительном падеже), его адрес, контактный телефон и адрес электронной почты (при наличии), социальный статус и льготная категория (при наличии) (приложение № 2), краткая информация о содержании поставленных вопросов, срок рассмотрения обращения, скан-копия обращения и прилагаемых документов (при наличии).

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

### **III. Предварительное рассмотрение письменных обращений граждан**

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

3.2. 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.

3.3. Министр или лицо, исполняющее его обязанности, проставляет резолюцию не позднее следующего рабочего дня со дня регистрации обращения.

3.4. Содержание резолюции заносится в карточку регистрационно-контрольной формы обращения.

3.5. Зарегистрированные обращения (оригиналы) в соответствии с резолюцией передаются исполнителям под подпись не позднее следующего рабочего дня со дня проставления резолюции.



#### **IV. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан**

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

При необходимости и по поручению Министра, либо лица исполняющего его обязанности, заместителя Министра ответственный исполнитель подключает к исполнению другие структурные подразделения (не указанные в резолюции).

Ответственный исполнитель осуществляет контроль за полнотой и правильностью подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями и соблюдению ими установленных сроков и формирует окончательный ответ.

4.2. Исполнитель несет персональную ответственность за объективность и всестороннее рассмотрение обращения, соблюдение сроков рассмотрения обращения и своевременность продления сроков, содержание подготовленного ответа.

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

4.3. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:

запросить, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

пригласить на личную беседу гражданина, запросить у него дополнительную информацию.

4.4. Запрос должен содержать:

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

Запрос подписывается Министром, или лицом, исполняющим его обязанности или заместителем Министра и направляется в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу.

Срок, в течение которого должна быть предоставлена информация по запросу, – не более 15 дней.

4.5. 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, посредством использования электронных средств связи, почтой и другими способами, но не позднее, чем за три дня до назначенной даты проведения беседы.

4.6. 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.

4.7. Письменное обращение граждан, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, направляется в течение семи дней со дня их регистрации в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

## **V. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

5.1. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, а также если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, то ответ на обращение не дается, о чем письменно в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

5.3. В случаях, если в письменном 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.

5.4. В случае поступления в Министерство письменного обращения, в котором обжалуется судебное решение, или содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Закона на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, гражданину, направившему обращение, такие обращения рассматриваются в соответствии с порядком, установленным Законом.

## **VI. Требования к оформлению ответа на письменное обращение**

6.1. Ответы на обращения заявителей готовятся за подписью Министра, или лица, исполняющего его обязанности.

6.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко и исчерпывающе давать разъяснения на все поставленные в обращении вопросы.

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.

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

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

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

6.6. Проекты ответов на обращения должны быть оформлены и завизированы исполнителем. Виза проставляется на втором экземпляре проекта ответа на обращение.

Исполненные документы подаются на подпись Министру или лицу, исполняющему его обязанности, не позже, чем за один день до истечения срока их исполнения с целью запаса времени на их доработку по решению Министра, но не позднее 16-00 дня установленного крайнего срока.

Исполненные документы, находящиеся на контроле, подаются на подпись до истечения срока их исполнения с целью запаса времени на их доработку.

6.7. Ответы заявителям печатаются на бланках установленной формы. В левом нижнем углу ответа обязательно указывают фамилию и инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

Подготовленный по результатам рассмотрения обращения ответ должен соответствовать следующим требованиям:

содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении;

содержать информацию о дате регистрации, регистрационный номер, подпись Министра или лица, исполняющего его обязанности, Ф.И.О. и номер телефона исполнителя.

6.8. Ответ на обращение гражданина может быть вручен ему лично, отправлен по почте, а также электронной почтой.

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

## **VII. Сроки рассмотрения обращений**

7.1. Письменное обращение, поступившее в Министерство в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение тридцати дней со дня его регистрации.

7.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Закона, Министр или лицо, исполняющее его обязанности, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на тридцать дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

## **VIII. Организация контроля за рассмотрением письменных обращений**

8.1. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением письменных обращений, находящихся на рассмотрении в Министерстве, осуществляется Министром или лицом, исполняющим его обязанности, а также заместителем Министра, координирующего и контролирующего структурное подразделение Министерства, в котором находится на рассмотрении письменное обращение.

8.2. Контроль за соблюдением сроков исполнения, а также подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в резолюции первым.

Специалист организационного отдела, ответственный за регистрацию обращений граждан, проверяет списки обращений, подлежащих исполнению и за 5 календарных дней до окончания установленного срока рассмотрения обращений (30 календарных дней) осуществляет напоминание исполнителям в виде информации в устном и письменном виде.

8.3. 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 Правительства Луганской Народной Республики;

обращения, резолюция по которым содержит поручение об информировании руководителей органов государственной власти Луганской Народной Республики о результатах рассмотрения;

другие обращения по указанию Министра или лица, исполняющего его обязанности;

повторные обращения.

8.4. Отметка о контроле за исполнением документа обозначается буквой «К», словом или штампом «Контроль» с указанием срока исполнения и проставляется в верхнем правом углу первого листа документа, а также в специально отведенном поле карточки регистрационно-контрольной формы обращения.

8.5. Обращение может быть поставлено на дополнительный контроль в случае если поставленный заявителем вопрос будет решен в течение определенного периода времени.

Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

8.6. В случае неисполнения обращений в установленный законодательством срок, начальник организационного отдела информирует Министра или лицо, исполняющего его обязанности, заместителей Министра о фактах несвоевременного исполнения контролируемых обращений путем предоставления справочной информации о ходе рассмотрения письменных обращений.

8.7. Обращение считается рассмотренным и снимается с контроля если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину (государственному органу, обратившемуся в интересах гражданина).

## **IX. Порядок организации и проведения личного приема**

9.1. Личный прием граждан в Министерстве осуществляется согласно утвержденному графику личного приема (кроме выходных и праздничных дней) в порядке очередности.

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Луганской Народной Республики, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке. Беременные женщины принимаются вне очереди.

В Министерстве ведется учет личного приема граждан. Запись осуществляется специалистом организационного отдела в журнале учета личного приема граждан (приложение № 4).

При записи на прием устанавливается фамилия, имя, отчество заявителя, его домашний адрес, телефон, категория заявителя (социальный статус), суть вопроса. В случае отказа заявителя сообщать необходимые сведения запись на прием не осуществляется.

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

9.2. Личный прием граждан в Министерстве проводят Министр или лицо, исполняющее его обязанности, заместители Министра, руководители структурных подразделений Министерства в местах, указанных в графиках личного приема граждан Министерства.

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

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах ведется прием только одного гражданина, исключение составляют коллективные обращения.

9.3. Информация о порядке рассмотрения обращений размещается:  
на официальном сайте Министерства;  
на информационных стендах.

9.4. Информация о месте приема, а также об установленных для личного приема граждан днях и часах, иная справочная информация по рассмотрению обращений граждан в Министерстве размещается на официальном сайте Министерства.

9.5. Сведения о записи граждан на личный прием с вопросами, которые уже ранее рассматривались, вносятся в журнал учета личного приема граждан с пометкой о повторном обращении.

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

9.7. Должностное лицо, которое проводит личный прием, для обеспечения квалифицированного, непредвзятого и оперативного разрешения поставленных заявителями вопросов может привлекать к участию в личном приеме и рассмотрению вопросов работников соответствующих структурных подразделений Министерства.

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

9.9. Содержание устного обращения заносится в карточку регистрационно-контрольной формы личного приема (приложение № 5). 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 регистрационно-контрольной формы личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

9.11. 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.

9.12. Подготовка письменного ответа осуществляется в соответствии с разделом VI настоящей Инструкции.

## **Х. Порядок организации и проведения выездного личного приема граждан**

10.1. Проведение выездных личных приемов граждан осуществляется Министром или лицом, исполняющим его обязанности, его заместителями, должностными лицами Министерства.

Выездные приемы проводятся в городах и районах республиканского значения Луганской Народной Республики в установленном порядке.

10.2. Выездные личные приемы граждан проводятся на основании графика, утвержденного в соответствии с действующим законодательством Луганской Народной Республики.

## **XI. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращений**

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

## **XII. Составление отчетно-аналитической информации по поступившим обращениям граждан**

12.1. Аналитическая работа по обращениям граждан (определение характера обращений, количества, динамики показателей и др.) проводится специалистами организационного отдела, отвечающих за регистрацию обращений граждан.

12.2. В соответствии с отдельными поручениями Министра, или лица, исполняющего его обязанности, заместителей Министра готовится информация об обращениях граждан за определенный период, а также по конкретной тематике.



### **ХІІІ. Формирование дел по исполненным обращениям граждан**

13.1. После завершения рассмотрения обращения граждан формируются в дела.

13.2. Обращения граждан, вторые экземпляры ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела по календарному году в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Министерства.

13.3. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке в соответствии с регистрационным номером.

13.4. В деле документы располагаются в следующей последовательности: оригинал обращения; документы, отражающие процесс рассмотрения обращения гражданина; второй экземпляр ответа.

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

13.6. Сформированные дела передаются в архив Министерства через год после завершения делопроизводства по ним.

Срок хранения документов по обращениям граждан составляет 5 лет. По истечении установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в установленном порядке.

### **ХІV. Заключительные положения**

14.1. Использование и распространение сведений о частной жизни, которые стали известными в результате рассмотрения обращения гражданина, не допускается, кроме случаев, предусмотренных законодательством Луганской Народной Республики.

14.2. Исполнитель, указанный в поручении (на период рассмотрения обращения), а также специалист организационного отдела, отвечающий за регистрацию обращений граждан, несут ответственность за сохранность обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

14.3. Положения настоящей Инструкции относительно реализации права гражданина на обращение в форме электронного документа, а также получение ответа в форме электронного документа на такое обращение вступают в силу

с момента введения в действие законодательства Луганской Народной Республики, регулирующего реализацию таких прав.

Временно исполняющий  
обязанности Министра

Г. О. Буряк

Приложение № 1  
к Инструкции о порядке ведения  
делопроизводства по обращениям  
граждан и организации личного  
приема граждан в Министерстве  
строительства и жилищно-  
коммунального хозяйства  
Луганской Народной Республики

## АКТ

от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_

Настоящий акт составлен сотрудником отдела организационного обеспечения и делопроизводства Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Луганской Народной Республики

в том, что \_\_\_\_\_ (ФИО и должность) получено письмо \_\_\_\_\_ (дата)

с приложением \_\_\_\_\_ (ФИО заявителя и адрес)

Должность	Подпись	И. О. Фамилия
-----------	---------	---------------

Начальник отдела организационного обеспечения и делопроизводства	Подпись	И. О. Фамилия
------------------------------------------------------------------------	---------	---------------

Приложение № 2  
к Инструкции о порядке ведения  
делопроизводства по обращениям  
граждан и организации личного  
приема граждан в Министерстве  
строительства и жилищно-  
коммунального хозяйства  
Луганской Народной Республики

## **СПИСОК категорий и социального статуса заявителей**

### I. Категории:

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

### II. Социальный статус:

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

Приложение № 3  
к Инструкции о порядке ведения  
делопроизводства по обращениям  
граждан и организации личного  
приема граждан в Министерстве  
строительства и жилищно-  
коммунального хозяйства  
Луганской Народной Республики

**КАРТОЧКА**  
**регистрационно-контрольной формы обращения**

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

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

Приложение № 4  
к Инструкции о порядке ведения  
делопроизводства по обращениям  
граждан и организации личного  
приема граждан в Министерстве  
строительства и жилищно-  
коммунального хозяйства  
Луганской Народной Республики

**ЖУРНАЛ**  
**учета личного приема граждан**

№ п/п	Дата записи на прием	Должностное лицо, к которому производится запись на прием (ФИО)	Дата приема	ФИО гражданина, адрес, контактный телефон, категория (социальный статус)	Краткое содержание вопроса
1	2	3	4	5	6

Приложение № 5  
к Инструкции о порядке ведения  
делопроизводства по обращениям  
граждан и организации личного  
приема граждан в Министерстве  
строительства и жилищно-  
коммунального хозяйства  
Луганской Народной Республики

**КАРТОЧКА**  
**регистрационно-контрольной формы личного приема граждан**

Дата поступления			
Вид обращения (нужное отметить)	Предложение (замечание)	Заявление (ходатайство)	Жалоба
Фамилия, имя, отчество			
Адрес заявителя			
Контактный телефон e.mail			
Категория заявителя			
Индекс вопроса		Количество листов	
Краткое содержание вопроса			
Краткое содержание ответа (если дан устный ответ)			
Вел прием:			
Резолюция:			