



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ГОРОДА КРАСНОДОНА И КРАСНОДОНСКОГО РАЙОНА
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ
(АГКиКР ЛНР)**

РАСПОРЯЖЕНИЕ

«03» сентября 2020 года

г. Краснодон

№ 1330

зарегистрировано в Краснодонском
горрайонном управлении юстиции
Министерства юстиции Луганской
Народной Республики 16.09.2020
за № 27/237

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

Руководствуясь Конституцией Луганской Народной Республики, Законом Луганской Народной Республики от 13.12.2019 № 115-III «О порядке рассмотрения обращений граждан Луганской Народной Республики», распоряжением Главы Луганской Народной Республики от 12.06.2020 № 375-рг/20 «О порядке рассмотрения устных обращений, поступивших по телефону «Горячей линии» Главы Луганской Народной Республики», Положением о государственной регистрации нормативных правовых актов исполнительных органов государственной власти Луганской Народной

Республики, утвержденным постановлением Совета Министров Луганской Народной Республики от 20.12.2016 № 713 (с изменениями), на основании подпункта 5.5.6. пункта 5.5 раздела V Положения об Администрации города Краснодона и Краснодонского района Луганской Народной Республики (новая редакция), утвержденного Указом Главы Луганской Народной Республики от 06.03.2018 № УГ-164/18 (с изменениями):

1. Утвердить Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в Администрации города Краснодона и Краснодонского района Луганской Народной Республики (прилагается).

2. Юридическому отделу Администрации города Краснодона и Краснодонского района Луганской Народной Республики подать данное распоряжение на регистрацию в Краснодонское горрайонное управление юстиции Министерства юстиции Луганской Народной Республики.

3. Настоящее распоряжение вступает в силу не ранее чем через 10 (десять) дней после официального опубликования.

4. Контроль за выполнением данного распоряжения возложить на первого заместителя Главы Администрации города Краснодона и Краснодонского района Луганской Народной Республики Якимова В.Е.

Глава Администрации города Краснодона
и Краснодонского района

С.П. Козенко

Утверждена
распоряжением Главы
Администрации города Краснодона
и Краснодонского района
Луганской Народной Республики
от «03» сентября 2020 года
№ 1330

зарегистрировано в Краснодонском
горрайонном управлении юстиции
Министерства юстиции Луганской
Народной Республики 16.09.2020
за № 27/237

Инструкция
о порядке рассмотрения обращений граждан
и организации личного приема граждан
в Администрации города Краснодона и Краснодонского района
Луганской Народной Республики

I. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в Администрации города Краснодона и Краснодонского района Луганской Народной Республики (далее – Инструкция) устанавливает единые требования к порядку рассмотрения обращений и ведению делопроизводства по обращениям граждан в Администрации города Краснодона и Краснодонского района Луганской Народной Республики (далее – Администрация).

Рассмотрение обращений граждан предусматривает: прием письменных и устных обращений граждан; регистрацию поступивших обращений; предварительное рассмотрение письменных обращений (проставление резолюции руководителем); направление обращений на рассмотрение; рассмотрение обращений; извещение граждан о ходе рассмотрения их

обращений; личный прием граждан; оформление ответов на обращения; направление оформленных ответов гражданам и формирование дела.

1.2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан 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», настоящей Инструкцией и другими нормативными правовыми актами Луганской Народной Республики (далее - Закон).

1.3. Работу с обращениями граждан (далее - обращения): прием, учет, первичную обработку и контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступившими в адрес Главы Администрации города Краснодона и Краснодонского района Луганской Народной Республики (далее – Глава Администрации), его заместителей организует сектор обращений граждан отдела административных услуг и обращений граждан Администрации города Краснодона и Краснодонского района Луганской Народной Республики (далее - Сектор).

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

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

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

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

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

II. Основные понятия

2.1. В настоящей Инструкции используются следующие основные понятия:

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

заявители – граждане, их законные представители, обратившиеся в Администрацию;

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, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

индивидуальное обращение – обращение, сделанное от имени одного гражданина;

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

обращение гражданина – направленное 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 гражданином на бумаге с соблюдением требований, установленных для подготовки письменных документов;

повторное обращение – обращение, рассмотренное одним и тем же органом от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если первое решено по сути;

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

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;

устное обращение – обращение, изложенное гражданином лично или через третьих лиц (доверенных лиц) в ходе приема.

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

III. Порядок информирования и приема граждан

3.1. Информация о порядке рассмотрения обращений размещается:

на официальном сайте Администрации;

в средствах массовой информации, информационных материалах;

на информационном стенде отдела административных услуг и обращений граждан Администрации (далее - Отдел).

3.2. Прием граждан начальником Отдела, сотрудниками Сектора осуществляется без предварительной записи в порядке очередности.

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

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

график приема граждан Главой Администрации и заместителями Главы Администрации;

график приема граждан министрами Луганской Народной Республики и другими должностными лицами органов государственной власти Луганской Народной Республики.

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

3.4.1. Гражданам предоставляется информация:

о должностных лицах Администрации, которым поручено рассмотрение обращения;

о переадресации обращения в исполнительный орган государственной власти Луганской Народной Республики, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований.

3.4.2. Консультации предоставляются по вопросам:

требований к оформлению письменного обращения;

места и времени проведения личного приема граждан должностными лицами Администрации;

порядка проведения личного приема должностными лицами Администрации;

места, времени и порядка проведения личного приема граждан Главой Администрации и его заместителями;

места, времени и порядка проведения личного приема граждан министрами Луганской Народной Республики и другими должностными лицами органов исполнительной государственной власти Луганской Народной Республики;

порядка и сроков рассмотрения обращений;

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

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

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

3.6. При невозможности сотрудником Отдела, принявшим звонок,

самостоятельно ответить на поставленные вопросы, он сообщает гражданину номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

3.7. При проведении приема граждан сотрудники Сектора принимают письменные обращения, которые подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Администрацию.

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

3.9. Сотрудник Сектора вправе предложить гражданину устранить выявленные замечания по тексту обращения.

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

IV. Порядок рассмотрения письменных обращений

4.1. Последовательность действий при рассмотрении письменных обращений

Работа с письменными обращениями осуществляется в следующей последовательности:

прием и первичная обработка письменных обращений;

регистрация поступивших письменных обращений;

предварительное рассмотрение письменных обращений (проставление резолюции руководителем);

направление письменного обращения на резолюцию;

постановка письменных обращений на контроль;

направление письменных обращений на рассмотрение исполнителям;

рассмотрение письменных обращений исполнителями;

продление срока рассмотрения письменных обращений (при необходимости);

выполнение требований к оформлению ответа на письменные обращения;

подготовка (и /или) оформление ответов на письменные обращения;

предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменных обращений;

снятие с контроля письменных обращений;

оформление дел по письменным обращениям;

осуществление контроля за сроками рассмотрения.

4.2. Прием и первичная обработка письменных обращений.

4.2.1. Письменные обращения, поступившие в Администрацию, подлежат обязательному рассмотрению.

4.2.2. Письменные обращения, поступившие в Администрацию, рассматриваются в течение тридцати дней со дня регистрации письменного обращения.

4.2.3. Письменное обращение может поступить одним из следующих способов:

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

доставлено нарочным, почтовым отправлением, по электронной почте, по телефону «Горячей линии» или составлено гражданином на бланке установленного образца (Приложение № 1) непосредственно в Отделе.

4.2.4. Письменные обращения, присланные по почте и поступившие в общий отдел Администрации, передаются в Сектор для дальнейшей обработки, регистрации и рассмотрения.

4.2.5. Письменные обращения, поступившие в конвертах, в целях обеспечения безопасности подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверт (пакет), работа с письменным обращением

приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения заведующим Сектором.

4.2.6. При приеме и первичной обработке документов:

проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;

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

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

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

4.2.7. На обращения, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами, в описях на ценные письма составляется акт в трех экземплярах по форме (Приложение № 2). Один экземпляр указанного акта остается на хранении в Секторе, второй приобщается к поступившему обращению, третий направляется заявителю.

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

4.2.9. Если при регистрации в обращении отсутствовали приложения, а также когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма, то составляется акт в трех экземплярах в произвольной форме. Один экземпляр указанного акта остается на хранении в Секторе, второй приобщается к поступившему обращению, третий направляется заявителю.

4.2.10. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится в Секторе. По просьбе обратившегося гражданина на его экземпляре проставляется регистрационный штамп с указанием даты и регистрационного номера поступившего обращения.

4.2.11. Обращения с пометкой «лично», поступившие на имя Главы Администрации, заместителей Главы Администрации, работников структурных подразделений Администрации передаются адресатам невскрытыми.

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

4.2.13. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

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

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

своё место жительства;

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

номер телефона (при наличии);

излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости для подтверждения своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению соответствующие документы и материалы либо их копии.

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

4.2.15. Обращение проверяется на повторность, при необходимости прикладывается предыдущая переписка из архива, для дальнейшего направления на регистрацию и рассмотрение.

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

4.2.16. На стадии предварительной обработки поступивших обращений сотрудник Сектора выявляет обращения, которые не подлежат рассмотрению по существу вопросов согласно ст. 11 Закона.

4.2.17. 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 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.

4.2.18. Обращение, 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.

4.2.19. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению или текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, 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, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.2.20. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.2.21. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему 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, заместители Главы Администрации, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Администрацию, структурному подразделению или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение (Приложение № 3).

4.2.22. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с ч.4 ст. 10 Закона на

официальном сайте данного государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

4.2.23. В случае, 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, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.3. Регистрация обращений

4.3.1. На поступившие в Сектор обращения в правом нижнем углу первой страницы проставляется регистрационный штамп «Администрация города Краснодона и Краснодонского района Луганской Народной Республики отдел административных услуг и обращения граждан». В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

4.3.2. Работники Сектора осуществляют регистрацию письменных обращений в автоматизированном программном комплексе «Обращение».

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

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

порядкового номера (применяется сквозная нумерация, которая начинается ежегодно с номера 1).

Например:

И-1 от 01.01.2017- где буква фамилия (Иванов), 1 порядковый номер в рамках календарного года, 01.01.2017 дата месяц и год календарного года.

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

4.3.5. При регистрации обращений граждан вносятся данные: дата поступления обращения, регистрационный индекс, фамилия, имя, отчество заявителя (в именительном падеже), его адрес (место работы) и номер телефона (при наличии).

4.3.6. Если обращение подписано двумя и более авторами, то регистрируется фамилия лица, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным.

4.3.7. В программе «Обращение» отмечаются социальное положение и льготная категория авторов обращений (участник Великой Отечественной войны, инвалид, пенсионер, многодетная семья, мать-одиночка и т.д.).

4.3.8. Если обращение переслано в Администрацию для рассмотрения, то в автоматизированном программном комплексе «Обращения» указывается, откуда оно поступило. Проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

4.3.9. В программе «Обращение» указывается информация о содержании поставленных в обращении вопросов, если в обращении ставится несколько вопросов, то индекс присваивается каждому из них.

4.3.10. Почтовые конверты хранятся вместе с текстом обращения.

4.4. Предварительное рассмотрение обращений

4.4.1. После регистрации обращений в автоматизированном программном комплексе «Обращения» начальник Отдела готовит проекты поручений (резолуций) Главы Администрации.

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

4.4.3. Проекты поручений оформляются на бланках резолюций Главы Администрации. На бланке в обязательном порядке проставляется регистрационный номер, дата (Приложение №5).

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

4.4.5. Проекты резолюций подписываются Главой Администрации.

4.4.6. После наложения резолюции Главой Администрации, заместителями Главы Администрации сотрудники Сектора вносят содержание резолюции в электронную программу «Обращения».

4.4.7. Зарегистрированные и рассмотренные обращения с поручениями Главы направляются исполнителям, при этом Сектором снимается необходимое количество копий.

Оригинал обращения остается в Отделе.

4.4.8. Резолюция подшивается в дело вместе с документом.

4.4.9. В соответствии с п. 6 ст. 8 Закона, запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых, обжалуется.

В этом случае жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

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

4.4.11. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, данное обращение направляется в течение 7 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, о переадресации обращения.

4.4.12. Начальник Отдела направляет Главе Администрации обращения и проекты поручений о рассмотрении обращений, в том числе предложения о постановке обращений на контроль, рассмотрении обращения с выездом на место, либо о комиссионном рассмотрении вопроса с привлечением специалистов исполнительных органов государственной власти, органов местного самоуправления.

4.5. Порядок рассмотрения письменных обращений

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

по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов;

по совершенствованию деятельности государственных органов власти и органов местного самоуправления;

по развитию общественных отношений;

по улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

В отношении каждого предложения исполнитель оценивает возможность его принятия или непринятия.

При проведении оценки учитываются следующие обстоятельства:

нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;

необходимость внесения, в случае принятия предложения, изменений в нормативные документы;

наличие предложений, требующих изменения законодательства, не относящихся к компетенции Администрации;

возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребует в случае их принятия;

возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса.

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

4.5.2. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории заявления исполнитель:

выделяет действие, на необходимость совершения которого гражданин

указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;

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

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

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

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

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

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

определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина (других лиц) (принадлежность прав, свобод и законных интересов, их вид, какими действиями нарушены и др.);

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

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

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

4.5.5. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:

запросить дополнительную информацию в исполнительных органах государственной власти, органах местного самоуправления;

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

инициировать проведение проверки. Проведение проверки осуществляется в пределах полномочий по осуществлению внутреннего контроля или контрольно-надзорных полномочий в порядке, установленном действующим законодательством Луганской Народной Республики.

4.5.6. Запрос на получение дополнительной информации должен содержать:

данные об обращении, по которому запрашивается информация;

вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;

вид запрашиваемой информации, содержание запроса.

Запрос подписывается должностным лицом, давшим поручение исполнителю по рассмотрению обращения, и направляется в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или организацию. Срок, в течение которого должна быть предоставлена информация по запросу, – не более 15 дней.

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

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

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

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

Гражданин уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем.

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

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

В случае недостаточности полномочий исполнителя (запрос информации, координация деятельности, согласование документов) для всестороннего и полного решения вопросов, поставленных в обращении, оформление необходимых документов и совершение действий осуществляется через соответствующих должностных лиц.

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

4.5.11. 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. Ответственный исполнитель осуществляет контроль полноты и правильности подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями и соблюдению ими установленных сроков. Ответственный исполнитель формирует окончательный ответ по обращению

при поступлении материалов от исполнителей.

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

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

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

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

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

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

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

4.5.15. Если обращение, направленное исполнителю на рассмотрение по компетенции, ставилось Главой Администрации на контроль, исполнитель должен направить в Отдел на имя того должностного лица, которое давало поручение, информацию о результатах рассмотрения обращения в установленные для исполнения сроки с приложением копии ответа заявителю.

4.5.16. Должностное лицо, давшее поручение по обращению:

рассматривает представленную информацию о рассмотрении обращения;

дает поручения об исполнении действий, рекомендованных исполнителем в случае удовлетворения обращения;

при необходимости (в ответе содержится информация о том, что работа будет продолжена) ставит рассмотрение обращения на дополнительный

контроль;

принимает решение об окончании рассмотрения обращения;

принимает решение о возврате проекта ответа на повторное рассмотрение.

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

оформление проекта ответа с нарушением установленной формы;

противоречие выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, действующему законодательству Луганской Народной Республики (далее – ЛНР);

необходимость дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения;

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

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

устранить выявленные нарушения;

провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу.

4.5.19. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты меры, дан письменный ответ гражданину (лицу, органу, обратившемуся в интересах гражданина).

В этом случае должностное лицо, давшее поручение, снимает обращение с контроля, путем проставления визы «В дело» на ответах, полученных от исполнителей, либо подписывая проект ответа, подготовленного исполнителем.

4.5.20. По желанию гражданина ответ на обращение может быть вручен ему лично, или его представителю отправлен по почте, электронной почтой.

4.6. Требования к оформлению ответа на письменные обращения.

4.6.1. Ответы на обращения подписываются тем должностным лицом, которому дано поручение о рассмотрении обращения.

4.6.2. Если Главой Администрации было дано поручение подготовить ответ заявителю за своей подписью, то ответ заявителю готовится за подписью Главы.

4.6.3. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, необходимо исчерпывающе давать ответ на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина, в ответе следует указывать, что жалоба обоснована, факты подтвердились, указать меры, принятые к виновным должностным лицам.

4.6.4. Ответы заявителям печатаются на бланках установленной формы. В левом нижнем углу ответа заявителю обязательно указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона. Проекты ответов на обращения граждан предоставляются исполнителем в отдел в срок не позднее, чем за пять календарных дней до окончания установленного срока рассмотрения обращения граждан (не более 30 дней со дня поступления) и не позднее, чем за два календарных дня для обращений, по которым определен срок предоставления ответа. Ответы на обращения регистрируются специалистами Сектора в журнал.

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

4.6.6. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа, ответ направляется заявителю.

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

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

4.6.8. Проекты ответов на обращения, подготовленные за подписью Главы Администрации, согласовываются с Отделом. Они также должны быть оформлены и завизированы должностными лицами в установленном порядке. Виза проставляется на втором экземпляре проекта ответа на обращение.

4.6.9. После подписания ответа Главой Администрации или его заместителями он регистрируется в Секторе в журнале и направляется гражданину.

4.6.10. При регистрации ответа на обращение ставится дата и номер, присвоенный обращению при регистрации, с добавлением индекса отдела по номенклатуре дел.

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

4.7. Организация контроля за рассмотрением обращений.

4.7.1. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением письменных обращений, находящихся на рассмотрении в Администрации, осуществляется Главой Администрации, заместителями Главы Администрации, руководителями структурных подразделений.

4.7.2. Контроль за сроками рассмотрения обращений граждан осуществляется Сектором. Сотрудник Сектора, ответственный за контроль, ежедневно проверяет списки обращений, подлежащих исполнению; за пять календарных дней до окончания установленного срока рассмотрения обращений граждан (30 дней) систематизирует и осуществляет напоминание исполнителям, информируя их в устном или письменном виде.

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

обращения, резолюции по которым содержат, помимо конкретных поручений исполнителю, поручение об информировании Главы Администрации о результатах рассмотрения;

повторные обращения;

обращения, поступившие от Главы Луганской Народной Республики, Руководителя Администрации Главы Луганской Народной Республики, Правительства Луганской Народной Республики, Министерств Луганской Народной Республики, из Народного Совета Луганской Народной Республики и от депутатов всех уровней, а также обращения, в которых приводятся факты нарушения законов, прав граждан, злоупотребления служебным положением должностными лицами, коррупции;

обращения, поставленные на контроль по решению Главы Администрации.

4.7.4. При постановке обращения на контроль на поручении должностного лица ставится отметка «Контроль».

4.7.5. В случае неисполнения поручения в срок Отдел информирует Главу Администрации и/или его заместителей о фактах несвоевременного исполнения контролируемого поручения.

4.7.6. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия дополнительных мер, сроки рассмотрения обращений могут быть продлены, но не более чем на 30 дней, с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.

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

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

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

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

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

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

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

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

V. Порядок организации и проведения личного приема граждан

5.1. Личный прием граждан в Администрации проводят Глава Администрации и его заместители (далее - руководители).

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

5.3. График приема граждан (далее – график) составляется ежегодно Отделом, подписывается и утверждается Главой Администрации.

5.4. График размещается в средствах массовой информации, стендах и на официальном сайте Администрации города Краснодона и Краснодонского района.

5.5. В исключительных случаях (командировка, болезнь и другие уважительные причины) прием может быть осуществлён исполняющим обязанности руководителя.

5.6. Прием граждан руководителями проводится без предварительной записи.

5.7. Личный прием граждан руководителями осуществляется в здании Администрации, кабинет №11, по адресу: Луганская Народная Республика, г. Краснодон, ул. Комсомольская, дом 7.

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

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

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

5.10. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством ЛНР, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

5.11. Сотрудник Отдела, ответственный за проведение приема, готовит

карточку приема граждан (Приложение №6), передает её руководителю, осуществляющему личный прием.

5.12. При проведении личного приема граждан оформляется карточка личного приема граждан, куда заносятся: ФИО заявителя, адрес места жительства, контактный телефон, категория (социальное положение), и льготная категория граждан (участник Великой Отечественной Войны, инвалид, пенсионер, многодетная мать и т.д.) согласно (приложения 4), содержание обращения и другие отметки.

5.13. На личном приеме граждан присутствует начальник Отдела или специалист Сектора. Руководитель, осуществляющий личный прием, выслушивает устное обращение, при необходимости дает соответствующие поручения, которые фиксируются в карточке приема граждан.

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

5.15. В журнал учета личного приема граждан заносятся сведения о заявителе и содержание обращения согласно установленной форме (Приложение № 7).

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

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

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

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

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

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

5.21. По окончании приема руководитель доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняет где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

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

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

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

5.25. Подготовка письменного ответа осуществляется в соответствии с разделом IV настоящей Инструкции.

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

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

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

5.28. Решение об окончании рассмотрения обращения принимает должностное лицо, проводившее прием, путем проставления визы «В дело» либо (при необходимости) продолжения работы с обращением, дает новое поручение и обращение ставится на дополнительный контроль.

VI. Порядок организации и проведения выездного личного приема граждан Главой Администрации

6.1. Организация работы по проведению выездных личных приемов граждан Главой Администрации возлагается на Отдел во взаимодействии с начальниками управлений и отделов по жизнеобеспечению, управлений Администрации, в зданиях которых проводятся соответствующие выездные личные приемы.

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

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

6.4. Организацию подготовки документации по результатам проведения выездных личных приемов и непосредственное ее оформление осуществляют сотрудники Отдела.

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

6.6. Организационно-техническое обеспечение выездного личного приема граждан возлагается на начальника Отдела, начальников управлений и отделов по жизнеобеспечению на территории которых запланировано проведение выездного личного приема граждан.

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

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

7.1. Телефон «Горячей линии» Главы Администрации – (06435) 6-30-78.

7.2. Прием звонков от граждан по телефону «Горячей линии» осуществляются с 09.00 до 18.00, перерыв с 13.00 до 14.00, кроме выходных и праздничных дней.

7.3. Телефонные обращения, поступившие на «Горячую линию», подлежат обязательной регистрации.

Информация об обращении, поступившем по телефону «Горячей линии», фиксируется в специальном журнале «Регистрация обращений по телефону «Горячей линии» (Приложение №8).

7.4. Устные обращения граждан, поступившие по телефону на «Горячую линию» Главы Администрации, требующие решения, оформляются письменно на бланках установленной формы для дальнейшей организации работы с ними в установленном порядке (Приложение № 9).

7.5. Рассмотрение обращений, поступивших по телефону «Горячей линии», осуществляется в соответствии с разделом IV настоящей Инструкции. Ответы на обращения, поступившие на «Горячую линию», даются в письменной форме в течение 10 дней со дня регистрации.

VIII. Порядок составления отчетно-аналитической информации по поступившим обращениям

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

8.2. Отдел готовит информационно-аналитические и статистические материалы о поступающих обращениях и предоставляет их Главе Администрации и заместителям Главы Администрации (по курируемому направлению деятельности соответственно).

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

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

Действия (бездействие), решения Администрации, должностных лиц исполнительных органов государственной власти, осуществляемые и принимаемые в ходе рассмотрения обращений, могут быть обжалованы в порядке, установленном законодательством ЛНР.

Х. Порядок формирования дел по исполненным обращениям

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

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

10.3. Каждое обращение и документы по его рассмотрению, разрешению составляют в деле самостоятельную группу и систематизируются в хронологической последовательности.

10.4. На каждом обращении после принятия окончательного решения проставляется отметка «В дело», подпись курирующего заместителя.

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

В деле документы располагаются в следующей последовательности:

оригинал обращения;

оригинал или копия ответа;

все документы или их копии, отражающие процесс рассмотрения письма гражданина.

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

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

10.8. Коллективные обращения следует формировать в отдельные дела.

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

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

10.11. Ответственность за сохранность документов по обращениям, законченных делопроизводством, возлагается на структурные подразделения, в которые поступают обращения или на Отдел, в случае поступления обращений на имя Главы Администрации или его заместителей.

10.12. Сроки хранения документов по обращениям составляют 5 лет.

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

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

XI. Заключительные положения

11.1. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

11.2. По письменной просьбе гражданина исполнитель может ознакомить его с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну.

11.3. Сотрудники структурных подразделений и Отдела несут ответственность за сохранность обращений и документов, связанных с их рассмотрением. При утрате обращения назначается служебная проверка, о результатах которой информируется Глава Администрации, заместители Главы (по курируемому направлению), начальник Отдела.

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

Главе Администрации города
Краснодона и Краснодонского района
Луганской Народной Республики
Козенко С.П.

(Ф.И.О. заявителя полностью)

(категория-пенсионер, ветеран труда, дети войны,
инвалид ВОВ, ликвидатор аварии на ЧАЭС и др.)

(адрес проживания)

(контактный телефон, e-mail)

Заявление

« _____ » _____ 20__ г.

(подпись заявителя)

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

АКТ

от « ____ » _____ 20 ____ г.

Настоящий акт составлен сотрудником отдела административных услуг и обращения граждан города Краснодона и Краснодонского района Луганской Народной Республики _____

_____ (ФИО и должность)

в том, что _____ получено письмо _____ (дата)

_____ (ФИО заявителя и адрес)

с приложением _____

Должность

Подпись

ФИО

Начальник отдела административных
услуг и обращения граждан

подпись

ФИО

Приложение №3
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
и организации личного приема
граждан в Администрации города
Краснодона и Краснодонского района
Луганской Народной Республики

**АДМИНИСТРАЦИЯ
ГОРОДА КРАСНОДОНА И КРАСНОДОНСКОГО РАЙОНА
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ**

Микроцентр, 25, г.Краснодон, Луганская Народная Республика, 94407
тел.(06435) 6-30-78, e-mail: vzg_krasnodon@ukr.net

№ _____
на № _____ от _____

Уважаемый (ая)

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

В обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства.

В связи с этим принято решение о прекращении переписки с Вами по
данному вопросу.

Глава Администрации _____
(подпись)

(ФИО)

Приложение №4
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
и организации личного приема
граждан в Администрации города
Краснодона и Краснодонского района
Луганской Народной Республики

СПИСОК

категорий и социального положения 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. Социальное положение:

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

Приложение №5
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
и организации личного приема
граждан в Администрации города
Краснодона и Краснодонского района
Луганской Народной Республики

АДМИНИСТРАЦИЯ
ГОРОДА КРАСНОДОНА И КРАСНОДОНСКОГО РАЙОНА
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ

К вх. _____

(регистрационный номер документа)

Дата _____

Фамилия, имя, отчество исполнителя

Содержание поручения

Глава Администрации

С. П. Козенко

Приложение №6
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
и организации личного приема
граждан в Администрации города
Краснодона и Краснодонского района
Луганской Народной Республики

КАРТОЧКА
личного приема граждан

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

Приложение №8
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
и организации личного приема
граждан в Администрации города
Краснодона и Краснодонского района
Луганской Народной Республики

Журнал регистрации обращений по телефону «Горячей линии»

№ п/п	Дата приема	Кто принимает	Фамилия, имя, отчество, адрес или место работы, категория /социальное состояние/	Затронутые вопросы (краткое содержание, индексы)	Кому поручено рассмотрение, содержание поручения, срок выполнения	Последствия рассмотрения, индекс, дата получения ответа от исполнителя
1	2	3	4	5	6	7

Приложение №9
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
и организации личного приема
граждан в Администрации города
Краснодона и Краснодонского района
Луганской Народной Республики

БЛАНК					
устного обращения гражданина, поступившего на «Горячую линию» Главы Администрации города Краснодона и Краснодонского района					
Дата приема звонка					
Кто принял звонок					
Заявитель	Категория	Фамилия	Имя	Отчество	Адрес, телефон
Содержание вопроса:					
Кому передано на рассмотрение					
Результат рассмотрения					
Начальник отдела административных услуг и обращений граждан		подпись		ФИО	