



МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ

ПРИКАЗ

«14» января 2021 г.

№ 28-ОД

г. Луганск

Зарегистрировано в Министерстве юстиции
Луганской Народной Республики
15.01.2021 за № 10/3671

**Об утверждении Инструкции
по рассмотрению обращений граждан и организации личного приема
граждан в Министерстве юстиции Луганской Народной Республики
и его территориальных органах, на подведомственных государственных
унитарных предприятиях и в государственных учреждениях**

В соответствии со статьей 26 Конституции Луганской Народной Республики от 18.05.2014 № 1-І (с изменениями), Законом Луганской Народной Республики от 13.12.2019 № 115-ІІІ «О порядке рассмотрения обращений граждан Луганской Народной Республики», пунктами 1.1, 4.8 Положения о Министерстве юстиции Луганской Народной Республики, утвержденного распоряжением Главы Луганской Народной Республики от 12.04.2017 № 219/04/02 (с изменениями), в целях улучшения условий реализации прав граждан на обращение и организации личного приема граждан в Министерстве юстиции Луганской Народной Республики, территориальных органах, на подведомственных государственных унитарных предприятиях и в государственных учреждениях п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию по рассмотрению обращений граждан и организации личного приема граждан в Министерстве юстиции Луганской Народной Республики и его территориальных органах, на

подведомственных государственных унитарных предприятиях и в государственных учреждениях.

2. Руководителям структурных подразделений Министерства юстиции Луганской Народной Республики и его территориальных органов, подведомственных государственных унитарных предприятий и государственных учреждений обеспечить выполнение требований Инструкции по рассмотрению обращений граждан и организации личного приема граждан в Министерстве юстиции Луганской Народной Республики, территориальных органах, на подведомственных государственных унитарных предприятиях и в государственных учреждениях.

3. Признать утратившим силу приказ Министерства юстиции Луганской Народной Республики от 12.12.2017 № 1170-ОД «Об утверждении Инструкции об организации рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в Министерстве юстиции Луганской Народной Республики, территориальных органах юстиции на подведомственных государственных унитарных предприятиях и в государственных учреждениях», зарегистрированный в Министерстве юстиции Луганской Народной Республики 21.12.2017 № 584/1635.

4. Департаменту организации и контроля Министерства юстиции Луганской Народной Республики предоставить настоящий приказ на государственную регистрацию в департамент международного права и сотрудничества, законопроектной деятельности Министерства юстиции Луганской Народной Республики.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на директора департамента организации и контроля Министерства юстиции Луганской Народной Республики Сафонову М.В.

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

Министр

З.Р. Исмаилов

УТВЕРЖДЕНА
приказом Министерства юстиции
Луганской Народной Республики
от «14» января 2021 г. № 28-ОД

Зарегистрировано в Министерстве юстиции
Луганской Народной Республики
15.01.2021 за № 10/3671

ИНСТРУКЦИЯ
по рассмотрению обращений граждан и организации личного приема
граждан в Министерстве юстиции Луганской Народной Республики
и его территориальных органах, на подведомственных
государственных унитарных предприятиях
и в государственных учреждениях

I. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция по рассмотрению обращений граждан и организации личного приема граждан в Министерстве юстиции Луганской Народной Республики и его территориальных органах, на подведомственных государственных унитарных предприятиях и в государственных учреждениях (далее – Инструкция) устанавливает единые требования к порядку рассмотрения обращений и ведению делопроизводства по обращениям граждан в Министерстве юстиции Луганской Народной Республики (далее – Министерство юстиции) и его территориальных органах, на подведомственных государственных унитарных предприятиях и в государственных учреждениях (далее – территориальный орган, предприятие, учреждение).

Рассмотрение обращений граждан предусматривает прием письменных и устных обращений граждан, регистрацию поступивших обращений, их учет и контроль, передачу обращений на резолюцию, рассмотрение и оформление ответов на обращения и направление (передачу) оформленных ответов гражданам, личный прием граждан, формирование дел.

1.2. Работа по организации рассмотрения обращений граждан и проведению личного приема в Министерстве юстиции, территориальном органе, на предприятии, в учреждении осуществляется в соответствии с Конституцией Луганской Народной Республики от 18.05.2014 № 1-И

(с изменениями), Законом Луганской Народной Республики от 13.12.2019 № 115-III «О порядке рассмотрения обращений граждан Луганской Народной Республики» (далее – Закон), настоящей Инструкцией, международным договором Луганской Народной Республики, иными нормативными правовыми актами Луганской Народной Республики.

1.3. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Министерства юстиции Луганской Народной Республики (далее – номенклатура дел).

1.4. Положения настоящей Инструкции распространяются на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном иными законами Луганской Народной Республики.

1.5. Положения настоящей Инструкции распространяются 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.

1.6. Работу с обращениями граждан, поступившими в адрес Министерства юстиции, территориального органа, предприятия, учреждения, организуют их руководители.

1.7. Ответственность за организацию работы с обращениями граждан несут руководители Министерства юстиции, территориального органа, предприятия, учреждения.

1.8. Прием, учет, первичную обработку и контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, поступивших на имя Министра юстиции Луганской Народной Республики (далее – Министр юстиции), в адрес Министерства юстиции, территориального органа, предприятия, учреждения, осуществляет должностное лицо, ответственное за ведение делопроизводства по обращениям граждан в Министерстве юстиции, территориальном органе, на предприятии, в учреждении (далее – должностное лицо, ответственное за ведение делопроизводства), в соответствии с должностными регламентами и должностными инструкциями.

1.9. Рассмотрение обращений граждан осуществляется руководителями, должностными лицами Министерства юстиции, территориального органа, предприятия, учреждения.

1.10. Учет, хранение и уничтожение дел по истечении сроков хранения в Министерстве юстиции, территориальном органе, на предприятии, в учреждении осуществляются в порядке, предусмотренном инструкциями по делопроизводству, настоящей Инструкцией, иными законами и нормативными правовыми актами Луганской Народной Республики.

II. Основные понятия

2.1. В настоящей Инструкции используются следующие основные понятия:

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

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

заявитель – гражданин или его законный представитель, обратившийся в Министерство юстиции, территориальный орган, на предприятие, в учреждение;

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, поданное от имени одного гражданина;

исполнитель – должностное лицо Министерства юстиции, территориального органа, предприятия, учреждения, которое рассматривает обращение в пределах своих полномочий согласно поручениям руководителя Министерства юстиции, территориального органа, предприятия, учреждения;

коллективное обращение – обращение, поданное от имени двух и более граждан по одному и тому же вопросу;

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, изложенное в письменной форме или в форме электронного документа с соблюдением требований действующего законодательства Луганской Народной Республики;

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

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;

устное обращение – обращение, изложенное гражданином лично или его представителем на личном приеме, по телефону горячей линии Министерства юстиции Луганской Народной Республики.

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

III. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан

3.1. Работа с письменными обращениями граждан (далее – обращения) осуществляется в следующей последовательности:

- прием и первичная обработка обращений;
- предварительное рассмотрение обращений;
- регистрация поступивших обращений;
- передача обращений руководству Министерства юстиции, территориального органа, предприятия, учреждения для проставления резолюции;
- постановка обращений на контроль;
- направление обращений на рассмотрение исполнителю;
- рассмотрение обращений;
- продление срока рассмотрения обращений (при необходимости);
- подготовка и оформление ответов на обращения;
- снятие с контроля обращений;
- направление ответов на обращения;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений;
- формирование дел по обращениям.

3.2. Обращения, поступившие в адрес Министерства юстиции, территориального органа, предприятия, учреждения, подлежат обязательной регистрации и рассмотрению.

3.3. Обращение может поступить одним из следующих способов: доставлено лично гражданином или его законным представителем, доставлено нарочным, почтовым отправлением, а также в форме электронного документа.

3.4. Обращения, поступившие в Министерство юстиции, территориальный орган, на предприятие, в учреждение, передаются должностному лицу, ответственному за ведение делопроизводства, для

дальнейшей обработки, регистрации и передачи руководству Министерства юстиции, территориального органа, предприятия, учреждения с целью дачи поручений о дальнейшем рассмотрении обращения, которые оформляются в форме резолюции.

3.5. Прием обращений непосредственно от граждан при проведении личного или выездного приема производится должностными лицами Министерства юстиции, территориального органа, предприятия, учреждения.

3.6. Обращения, поступившие в конвертах (пакетах), в целях обеспечения безопасности подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверт (пакет) работа с обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством Министерства юстиции, территориального органа, предприятия, учреждения.

3.7. При приеме и первичной обработке документов:

проверяется правильность адресованной корреспонденции и целостность конвертов;

вскрываются конверты (пакеты), проверяется наличие в них обращения, приложений и их целостность (разорванные документы подклеиваются), к обращению прилагается конверт;

поступившие оригиналы документов (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные приложения), денежные знаки, ценные бумаги (облигации, акции и т.д.) прилагаются после текста обращения;

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

3.8. На обращения, поступившие с денежными знаками, ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), составляется акт о поступившем обращении с денежными знаками, ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.) (приложение № 1) в двух экземплярах, один из которых остается на хранении в Министерстве юстиции, территориальном органе, на предприятии, в учреждении и приобщается к поступившему обращению, второй направляется заявителю.

3.9. При регистрации обращений от них отделяются поступившие денежные знаки, ценные бумаги (облигации, акции и т.д.), паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и иные оригиналы документов (при необходимости с них снимаются копии) и возвращаются заявителю.

Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы несет заявитель.

3.10. Если при вскрытии конверта (пакета) обнаруживается отсутствие обращения или приложений, упомянутых заявителем в обращении, должностным лицом, ответственным за ведение делопроизводства, составляется акт об обнаружении недостачи документов (приложение № 2) в двух экземплярах, один из которых остается на хранении в Министерстве юстиции, территориальном органе, на предприятии, в учреждении, второй вместе с документами направляется заявителю.

3.11. Обращения с пометкой «Лично», поступившие на имя Министра юстиции, вскрываются Министром юстиции, поступившие на имя должностных лиц Министерства юстиции, территориального органа, предприятия, учреждения – передаются адресатам невскрытыми.

3.12. В случае, если обращение, поступившее с пометкой «Лично», не является письмом личного характера, адресат должен передать его должностному лицу, ответственному за ведение делопроизводства, для регистрации в журнале регистрации жалоб, заявлений и предложений граждан (приложение № 3) (далее – журнал регистрации обращений).

3.13. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает:
наименование государственного органа, в который направляет 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;
уведомление о переадресации обращения;
суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
Дополнительно по желанию гражданин указывает номер телефона, место жительства, электронный адрес – при необходимости.

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

3.14. Обращение проверяется должностным лицом, ответственным за ведение делопроизводства, на повторность в рамках календарного года. При необходимости к обращению прикладывается предыдущая переписка для дальнейшего его рассмотрения.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, на которые гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями и в которых не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководство Министерства юстиции, территориального органа, предприятия, учреждения 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 Министерство юстиции, территориальный орган,

предприятие, учреждение. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

3.15. Регистрация обращений в Министерстве юстиции, территориальном органе, на предприятии, в учреждении осуществляется с использованием автоматизированной (электронной) и/или журнальной формы.

3.16. На поступившем в Министерство юстиции, территориальный орган, на предприятие, в учреждение обращении в правом нижнем углу первой страницы проставляется входящий регистрационный штамп (далее – штамп). В случае, если в месте, предназначенном для штампа, расположен текст, штамп может быть проставлен в ином месте первой страницы, обеспечивающем его прочтение.

3.17. Должностное лицо, ответственное за ведение делопроизводства, осуществляет регистрацию обращения с помощью специального программного обеспечения и/или в журнале регистрации обращений. Оформляется карточка регистрационно-контрольной формы обращения (далее – РКФО) (приложение № 4).

Журнал регистрации обращений должен быть прошит, пронумерован, подписан в Министерстве юстиции – Министром юстиции, в территориальном органе, на предприятии, в учреждении – руководителем территориального органа, предприятия, учреждения, скреплен печатью.

3.18. В РКФО могут дополнительно включаться реквизиты, необходимые для учета, поиска и анализа работы по обращениям.

3.19. При регистрации обращению присваивается регистрационный индекс, который состоит из:

начальной буквы фамилии заявителя (при коллективном обращении указывается аббревиатура КО);

порядкового номера, который начинается ежегодно с номера 01;

номера структурного подразделения (согласно утвержденным индексам регистрации документов).

Например:

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

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

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

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

3.20. Регистрационный индекс и дата вписываются в штамп Министерства юстиции, территориального органа, предприятия, учреждения. Датой регистрации обращения считается дата, указанная на штампе Министерства юстиции, территориального органа, предприятия, учреждения.

3.21. В журнале регистрации обращений указываются: дата поступления обращения, регистрационный индекс, фамилия, имя, отчество заявителя (в именительном падеже), его адрес (место работы при наличии), другие реквизиты.

3.22. Если обращение подписано двумя и более заявителями, регистрируются первые две фамилии, в том числе фамилия заявителя, в адрес которого необходимо направить ответ. Такое обращение считается коллективным.

3.23. Указываются льготная категория и социальное положение заявителя (участник Великой Отечественной войны, инвалид, пенсионер, многодетная семья, одинокая мать и другие льготные категории в соответствии с действующим законодательством Луганской Народной Республики) (приложение № 5).

3.24. Если обращение направлено государственным органом для рассмотрения, в журнале регистрации обращений указывается наименование данного органа, проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

3.25. Обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Министерство юстиции, территориальный орган, на предприятие, в учреждение.

3.26. Журнал регистрации обращений заполняется и хранится у должностного лица, ответственного за ведение делопроизводства.

3.27. Почтовые конверты (пакеты), вырезки из них хранятся вместе с обращениями.

3.28. После регистрации обращение передается на рассмотрение руководству Министерства юстиции, территориального органа, предприятия, учреждения для проставления резолюции, содержащей информацию о дальнейшем рассмотрении обращения.

3.29. 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.

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

3.31. После проставления резолюции руководителем ее содержание вносится должностным лицом, ответственным за ведение делопроизводства в журнал регистрации обращений.

3.32. Зарегистрированное обращение в соответствии с резолюцией передается исполнителю не позднее следующего рабочего дня с момента проставления резолюции. При этом должностным лицом, ответственным за ведение делопроизводства, производится необходимое количество копий обращения с приложениями (при их наличии) для последующей передачи соисполнителям в соответствии с резолюцией.

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

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

3.34. Министерство юстиции, территориальный орган, предприятие, учреждение:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

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

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Закона;

уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в

другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.35. В случае необходимости получения дополнительной информации от гражданина, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, исполнитель может пригласить гражданина на личную беседу.

Приглашение гражданина на личную беседу осуществляется по телефону, посредством почтовой связи, по электронной почте (при наличии электронного адреса) или 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 готовится по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточность информации, обусловленная неявкой гражданина на личную беседу, может повлечь недостаточно детальное рассмотрение обращения. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

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

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

если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, указываются причины, по которым она не может быть удовлетворена;

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

3.37. 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.

В случае утраты обращения или ответа на обращение составляется акт об утрате обращения или ответа на обращение (приложение № 6), информируется руководство Министерства юстиции, территориального органа, предприятия, учреждения.

Ответственность за сохранность обращений и документов при их рассмотрении несут исполнитель, указанный в поручении (на период рассмотрения обращения), а также должностное лицо, ответственное за ведение делопроизводства.

3.38. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты меры, дан письменный ответ заявителю, государственному органу, обратившемуся в интересах заявителя.

3.39. Ответ по результатам рассмотрения обращения в Министерстве юстиции дается за подписью Министра юстиции или лица, исполняющего его обязанности, в территориальном органе, на предприятии, в учреждении – за подписью руководителя территориального органа, предприятия, учреждения или лица, исполняющего его обязанности.

3.40. Текст ответа на обращение должен излагаться четко, последовательно, содержать исчерпывающую информацию на все поставленные в обращении вопросы.

3.41. При предоставлении копии ответа на обращение в государственный орган, который направил обращение для рассмотрения в Министерство юстиции, территориальный орган, на предприятие, в учреждение, ссылка на регистрационный индекс и дату, указанные государственным органом, обязательна.

3.42. Ответы на обращения оформляются на бланках установленной формы.

3.43. В левом нижнем углу лицевой или оборотной стороны последнего листа ответа на обращение обязательно указывают инициалы, фамилию исполнителя и номер контактного телефона.

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

3.45. После завершения рассмотрения обращения ответ направляется (передается) заявителю.

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

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

3.47. Проект ответа на обращение должен быть оформлен и завизирован должностными лицами Министерства юстиции, территориального органа,

предприятия, учреждения. Виза проставляется на обороте последнего листа второго экземпляра проекта ответа на обращение.

3.48. Ответственность за содержание и оформление подготовленного ответа на обращение, а также за соблюдение порядка, объективности рассмотрения обращения, сроков рассмотрения и своевременности их продления возлагается на руководителей структурных подразделений Министерства юстиции, руководителей территориальных органов, предприятий, учреждений, а также непосредственных исполнителей по документу (согласно резолюции).

3.49. После подписания ответа на обращение лицами, указанными в пункта 3.39 настоящей Инструкции, документ регистрируется в журнале регистрации исходящей корреспонденции Министерства юстиции, территориального органа, предприятия, учреждения должностным лицом, ответственным за его ведение.

3.50. Индекс ответа на обращение состоит из регистрационного индекса департамента (управления) с добавлением порядкового номера, указывается в журнале регистрации исходящей корреспонденции Министерства юстиции, территориального органа, предприятия, учреждения. Например: 07-80.

Регистрационный индекс может быть дополнен другими обозначениями, которые обеспечивают систематизацию, поиск и хранение ответов на обращения.

3.51. По желанию заявителя ответ на обращение может быть вручен ему лично, направлен посредством почтовой связи, по электронной почте (при наличии электронного адреса), заявитель может быть ознакомлен с материалами, касающимися его обращения, затрагивающими его законные интересы, а также могут быть выданы копии ответов Министерства юстиции, территориального органа, предприятия, учреждения в связи с его обращением.

3.52. Обращение, поступившее в Министерство юстиции, территориальный орган, на предприятие, в учреждение, рассматривается в течение тридцати календарных дней со дня его регистрации.

3.53. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного абзацем третьим пункта 3.34 настоящей Инструкции, руководители Министерства юстиции, территориального органа, предприятия, учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на тридцать календарных дней, уведомив об этом заявителя.

3.54. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений, поступивших в адрес Министерства юстиции, территориального

органа, предприятия, учреждения, осуществляется руководителями Министерства юстиции, территориального органа, предприятия, учреждения.

3.55. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет должностное лицо, ответственное за ведение делопроизводства, с помощью журнала регистрации обращений за пять календарных дней до окончания установленного срока рассмотрения обращения (тридцать календарных дней) предоставляют исполнителям в устном и письменном виде информацию о сроках рассмотрения обращений граждан (приложение № 7) (каждую неделю).

3.56. К обращениям, подлежащим постановке на контроль, относятся: обращения, резолюции по которым содержат поручения 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, поступившие из Генеральной прокуратуры Луганской Народной Республики;

обращения, резолюции по которым содержат поручения об информировании руководителей государственных органов Луганской Народной Республики о результатах рассмотрения;

другие обращения по указанию руководства Министерства юстиции, территориального органа, предприятия, учреждения.

3.57. При постановке обращения на контроль в верхнем правом углу РКФО проставляется штамп «Контроль» с указанием срока исполнения.

3.58. В случае неисполнения обращений в установленный действующим законодательством срок должностное лицо, ответственное за ведение делопроизводства, составляет справку о неисполненных обращениях граждан (приложение № 8) и информирует руководителя Министерства юстиции, территориального органа, предприятия, учреждения о фактах несвоевременного исполнения обращений.

3.59. Срок исполнения обращения исчисляется в календарных днях с даты регистрации в журнале регистрации обращений.

Если последний день срока исполнения обращения приходится на нерабочий день, последним днем срока исполнения обращения считается первый рабочий день после нерабочего дня.

3.60. Обращение, в котором не указан срок исполнения, должен быть исполнен не позднее чем за тридцать календарных дней с момента его регистрации в Министерстве юстиции, территориальном органе, на предприятии, в учреждении.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Закона, руководитель Министерства юстиции, территориального органа, предприятия, учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на тридцать календарных дней, уведомив об этом заявителя.

3.61. Соисполнители обязаны подавать предложения ответственному исполнителю в течение первой половины срока, отведенного для исполнения поручения, задания.

3.62. Постановка обращения на контроль осуществляется на основании резолюции руководителей Министерства юстиции, территориального органа, предприятия, учреждения.

3.63. Контроль за ходом исполнения обращения осуществляется на всех этапах подготовки ответа до окончания срока его исполнения с помощью напоминаний.

3.64. Основанием для снятия с контроля обращения может служить оформленный гражданину ответ с предоставленными разъяснениями о порядке защиты его прав и законных интересов, которые относятся к компетенции Министерства юстиции, территориального органа, предприятия, учреждения.

IV. Порядок организации и проведения личного приема граждан руководством, должностными лицами Министерства юстиции, территориального органа, предприятия, учреждения

4.1. Личный прием граждан в Министерстве юстиции проводят Министр юстиции, заместители Министра юстиции, руководители и иные должностные лица структурных подразделений Министерства юстиции, в территориальном органе, на предприятии, в учреждении – руководители и должностные лица территориального органа, предприятия, учреждения. Информация о месте, дате и времени проведения личного приема доводится до сведения граждан.

4.2. Личный прием граждан в Министерстве юстиции, территориальном органе, на предприятии, в учреждении осуществляется согласно утвержденным графикам личного приема граждан (кроме выходных и праздничных дней) без

предварительной записи в порядке очередности. Помещение для личного приема граждан должно быть оборудовано стульями, письменным столом для оформления и раскладки документов, соответствовать санитарно-эпидемиологическим требованиям.

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

В журнал учета личного приема граждан (приложение № 9) вносятся следующие сведения: дата приема, Ф.И.О. должностного лица, осуществляющего прием, Ф.И.О. гражданина, адрес места жительства, место работы (при наличии), контактный телефон, категория (социальное положение), краткое содержание обращения и другие необходимые данные.

4.4. Содержание устного обращения вносится в журнал учета личного приема граждан. 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 журнале учета личного приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.5. В исключительных случаях (командировка, болезнь и другие уважительные причины) прием может быть осуществлен исполняющим обязанности Министра юстиции, исполняющим обязанности руководителя территориального органа, предприятия, учреждения или перенесен на другой день.

4.6. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах руководителями Министерства юстиции, территориального органа, предприятия, учреждения одновременно ведется прием только одного гражданина, исключением могут быть коллективные обращения.

4.7. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Граждане отдельных категорий в случаях, предусмотренных действующим законодательством Луганской Народной Республики, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

4.8. В Министерстве юстиции, территориальном органе, на предприятии, в учреждении ведется журнал учета личного приема граждан, который заполняется и хранится у должностного лица структурного подразделения Министерства юстиции, территориального органа, предприятия, учреждения, ответственного за организацию личного приема граждан.

4.9. Журнал учета личного приема граждан должен быть прошит, пронумерован, подписан в Министерстве юстиции – Министром юстиции, в

территориальном органе, на предприятии, в учреждении – руководителем территориального органа, предприятия, учреждения, скреплен печатью.

4.10. Во время личного приема гражданин имеет право изложить свое обращение устно либо в письменной форме. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с действующим законодательством Луганской Народной Республики и настоящей Инструкцией.

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

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

4.13. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в течение трех дней в соответствии с пунктом 3.25 настоящей Инструкции.

4.14. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства юстиции, территориального органа, предприятия, учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем делается запись в журнале учета личного приема граждан.

4.15. По окончании личного приема руководитель Министерства юстиции, территориального органа, предприятия, учреждения доводит до сведения гражданина свое решение и разъясняет, где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение.

4.16. Исполнитель в соответствии с резолюцией руководителя Министерства юстиции, территориального органа, предприятия, учреждения готовит ответ на обращение гражданину, в котором предоставляется исчерпывающая информация по всем вопросам, поставленным в ходе личного приема.

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

4.18. Информация о порядке рассмотрения обращений размещается: на официальном сайте Министерства юстиции;

в средствах массовой информации, информационных материалах; на информационных стендах.

4.19. Сведения о Министерстве юстиции: местонахождение и почтовый адрес: 91016, Луганская Народная Республика, г. Луганск, ул. Советская, д. 75; адрес электронной почты: mu@mu-lnr.su.

4.20. Информация об установленных для личного приема граждан датах и времени, иная справочная информация по рассмотрению обращений в Министерстве юстиции размещается на официальном сайте Министерства юстиции (<https://mu-lnr.su>) в разделе «Прием граждан».

4.21. Предоставление ответов на устные обращения, поступившие на горячую линию Министерства юстиции, территориального органа, предприятия, учреждения, осуществляется согласно утвержденным графикам проведения горячих линий (кроме выходных и праздничных дней) должностными лицами, ответственными за обеспечение работы горячих линий.

4.22. Порядок организации и проведения выездных приемов граждан Министром юстиции (заместителями Министра юстиции) осуществляется согласно утвержденным Правительством Луганской Народной Республики графикам, а также при необходимости иными графиками. Выездные приемы граждан проводятся в городах республиканского значения Луганской Народной Республики (кроме выходных и праздничных дней).

Руководители территориального органа, предприятия, учреждения проводят выездные приемы согласно утвержденным графикам (кроме выходных и праздничных дней).

4.23. При проведении личного или выездного приема граждан должностные лица Министерства юстиции, территориального органа, предприятия, учреждения принимают письменные обращения, которые подлежат обязательной регистрации.

4.24. Должностные лица Министерства юстиции, территориального органа, предприятия, учреждения, осуществляющие прием письменных обращений, обязаны оказывать содействие гражданам относительно правильного указания в обращении наименования государственного органа, в который обращается гражданин, должности, а также фамилии, имени и отчества адресата.

4.25. Должностные лица Министерства юстиции, территориального органа, предприятия, учреждения вправе предложить гражданину устранить выявленные замечания по тексту письменного обращения.

4.26. Подготовка письменных ответов на устные обращения осуществляется в соответствии с разделом III настоящей Инструкции.

4.27. На информационных стендах в Министерстве юстиции, территориальном органе, на предприятии, в учреждении размещается следующая информация:

извлечения из нормативных правовых актов, регулирующих порядок организации работы с обращениями граждан;
извлечения из настоящей Инструкции;
график личного приема граждан;
другие графики.

V. Порядок составления отчетно-аналитической информации по поступившим обращениям

5.1. Аналитическая работа по обращениям граждан проводится должностными лицами структурных подразделений Министерства юстиции, территориального органа, предприятия, учреждения по итогам месяца, квартала, полугодия, девяти месяцев, года.

5.2. Подготавливаются информационно-аналитические и статистические материалы о поступающих обращениях, которые предоставляются Министру юстиции, заместителю Министра юстиции, курирующему работу по обращениям граждан, руководителям территориального органа, предприятия, учреждения.

5.3. В соответствии с отдельными поручениями Министра юстиции, руководителя территориального органа, предприятия, учреждения готовится информация об обращениях граждан за определенный период, а также по конкретной тематике.

VI. Вопросы формирования дел по исполненным обращениям граждан

6.1. Обращения граждан и материалы, связанные с их рассмотрением, после их разрешения возвращаются должностному лицу, ответственному за ведение делопроизводства.

Обращения граждан после завершения рассмотрения со всеми относящимися к ним материалами формируются в дела в пределах календарного года в хронологическом порядке.

6.2. Организация хранения дел возлагается на должностное лицо, ответственное за ведение делопроизводства.

6.3. Каждое обращение и материалы, связанные с его рассмотрением, помещаются в мягкую обложку.

Обложка дела оформляется согласно установленному образцу (приложение № 10).

6.4. Документы в деле располагаются в следующей последовательности: оригинал обращения; документы, отображающие процесс рассмотрения обращения; оригинал или копия ответа на обращение.

6.5. Отчет о направлении заявителю ответа на обращение по электронной почте хранится в деле.

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

6.7. Сформированные дела располагаются в порядке их регистрации и помещаются в папки-регистраторы.

6.8. Срок хранения документов по обращениям граждан составляет пять лет.

По истечении установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, установленном Инструкцией по делопроизводству в Министерстве юстиции Луганской Народной Республики и его территориальных органах.

VII. Заключительные положения

7.1. Действия (бездействие), решения Министерства юстиции, территориального органа, предприятия, учреждения, осуществляемые и принимаемые в ходе рассмотрения обращений граждан, могут быть обжалованы в порядке, установленном действующим законодательством Луганской Народной Республики.

7.2. Использование и распространение сведений о частной жизни граждан, которые стали известны в результате их обращения, не допускаются, кроме случаев, предусмотренных действующим законодательством.

7.3. 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.

Министр юстиции
Луганской Народной Республики

З.Р. Исмаилов

Приложение № 1
к Инструкции по рассмотрению обращений
граждан и организации личного приема граждан
в Министерстве юстиции Луганской Народной
Республики и его территориальных органах,
на подведомственных государственных унитарных
предприятиях и в государственных учреждениях

УТВЕРЖДАЮ

Министр юстиции
Луганской Народной Республики
(руководитель территориального органа,
предприятия, учреждения)

(подпись, Ф.И.О.)

(дата)

АКТ

**о поступившем обращении с денежными знаками, ценными бумагами
(облигациями, акциями и т.д.)**

« ___ » _____ 20__ г. _____ г. _____

Настоящий акт составлен _____

(должность, Ф.И.О. должностного лица, ответственного за ведение делопроизводства)

_____ Министерства юстиции Луганской
Народной Республики (территориального органа, предприятия, учреждения)
о том, что _____ получено обращение _____

(дата)

(Ф.И.О. заявителя и адрес)

с приложением:

Руководитель структурного
подразделения

(подпись)

(расшифровка подписи)

Должностное лицо, ответственное
за ведение делопроизводства

(подпись)

(расшифровка подписи)

Приложение № 2
к Инструкции по рассмотрению обращений
граждан и организации личного приема граждан
в Министерстве юстиции Луганской Народной
Республики и его территориальных органах,
на подведомственных государственных унитарных
предприятиях и в государственных учреждениях

УТВЕРЖДАЮ

Министр юстиции
Луганской Народной Республики
(руководитель территориального органа,
предприятия, учреждения)

_____ (подпись, Ф.И.О.)

_____ (дата)

АКТ

об обнаружении недостачи документов

« ___ » _____ 20__ г.

г. _____

Настоящий акт составлен _____

_____ (должность, Ф.И.О. должностного лица, ответственного за ведение делопроизводства)

_____ Министерства юстиции Луганской
Народной Республики (территориального органа, предприятия, учреждения)
о том, что _____ получено письмо _____
(дата)

_____ (Ф.И.О. заявителя и адрес)

При вскрытии конверта (пакета) установлено, что отсутствуют
следующие документы: _____

Руководитель структурного
подразделения _____

_____ (подпись)

_____ (расшифровка подписи)

Должностное лицо, ответственное
за ведение делопроизводства _____

_____ (подпись)

_____ (расшифровка подписи)

Приложение № 4
к Инструкции по рассмотрению обращений
граждан и организации личного приема граждан
в Министерстве юстиции Луганской Народной
Республики и его территориальных органах,
на подведомственных государственных унитарных
предприятиях и в государственных учреждениях

КАРТОЧКА
регистрационно-контрольной формы обращения

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ ФОРМА ОБРАЩЕНИЯ									
Дата поступления:				Срок исполнения:					
Регистрационный индекс:				Вид обращения:					
Фамилия, имя, отчество:									
Адрес места жительства, место работы (при наличии):									
Контактный телефон:		Категория:							
		Социальное положение:							
Откуда получено:		Дата:		Индекс:					
Затронутые вопросы (краткое содержание):						Индекс:			
Исполнитель:						Содержание резолюции:			
Автор резолюции:									
Исполнитель:						Содержание резолюции:			
Автор резолюции:									
Исполнитель:						Содержание резолюции:			
Автор резолюции:									
Ход исполнения									
Исполнитель:				Отметка о промежуточном ответе или дополнительном запросе:					
Дата передачи на исполнение:				Контрольные отметки:					
Дата ответа:				Индекс ответа:					
Принятые решения:									
С контроля снял(а):									
Дело:		Том:		На листах:		Индекс дела по номенклатуре дел:			

Приложение № 5
к Инструкции по рассмотрению обращений
граждан и организации личного приема граждан
в Министерстве юстиции Луганской Народной
Республики и его территориальных органах,
на подведомственных государственных унитарных
предприятиях и в государственных учреждениях

СПИСОК

льготных категорий и социального положения заявителей

I. Категории:

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

II. Социальное положение:

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

Приложение № 6
к Инструкции по рассмотрению обращений
граждан и организации личного приема граждан
в Министерстве юстиции Луганской Народной
Республики и его территориальных органах,
на подведомственных государственных унитарных
предприятиях и в государственных учреждениях

УТВЕРЖДАЮ

Министр юстиции
Луганской Народной Республики
(руководитель территориального органа,
предприятия, учреждения)

(подпись, Ф.И.О.)

(дата)

АКТ

об утрате обращения или ответа на обращение

« ___ » _____ 20__ г.

г. _____

Настоящий акт составлен _____

(должность, Ф.И.О. должностного лица, ответственного за ведение делопроизводства)

_____ Министерства юстиции Луганской
Народной Республики (территориального органа, предприятия, учреждения)
о том, что _____ установлен факт утраты обращения (ответа на обращение)
(дата)

(указать реквизиты обращения, Ф.И.О. заявителя, обстоятельства утраты)

Руководитель структурного
подразделения _____

(подпись)

(расшифровка подписи)

Должностное лицо, ответственное
за ведение делопроизводства _____

(подпись)

(расшифровка подписи)

Приложение № 7
к Инструкции по рассмотрению обращений
граждан и организации личного приема граждан
в Министерстве юстиции Луганской Народной
Республики и его территориальных органах,
на подведомственных государственных унитарных
предприятиях и в государственных учреждениях

ИНФОРМАЦИЯ
о сроках рассмотрения обращений граждан
в _____

Луганской Народной Республики
на период с _____ по _____

Дата поступления	Регистрационный индекс	Ф.И.О. заявителя	Ф.И.О. исполнителя	Срок рассмотрения обращений граждан
1	2	3	4	5

Должностное лицо, ответственное
за ведение делопроизводства

_____ (подпись)

_____ (расшифровка подписи)

Дата

Приложение № 8
к Инструкции по рассмотрению обращений
граждан и организации личного приема граждан
в Министерстве юстиции Луганской Народной
Республики и его территориальных органах,
на подведомственных государственных унитарных
предприятиях и в государственных учреждениях

Министру юстиции
Луганской Народной Республики
(руководителю территориального органа,
предприятия, учреждения)

(Ф.И.О.)

СПРАВКА

о неисполненных обращениях граждан

в _____
Луганской Народной Республики
по состоянию на _____

Дата	Регистрационный индекс	Ф.И.О. заявителя	Ф.И.О. исполнителя	Срок рассмотрения обращений граждан
1	2	3	4	5

Руководитель структурного
подразделения

(подпись)

(расшифровка подписи)

Должностное лицо, ответственное
за ведение делопроизводства

(подпись)

(расшифровка подписи)

Дата

Приложение № 10
к Инструкции по рассмотрению обращений
граждан и организации личного приема граждан
в Министерстве юстиции Луганской Народной
Республики и его территориальных органах,
на подведомственных государственных унитарных
предприятиях и в государственных учреждениях

ОБРАЗЕЦ
обложки дела

(наименование органа)

ДЕЛО № _____

жалоба, заявление, предложение
(нужное подчеркнуть)

гр. _____

проживающего(ей) по адресу:

по вопросу: _____
(индекс) _____

(крайние даты)

На _____ листах

Хранить _____ лет

Формат А4