



**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ  
(МИНЗДРАВ ЛНР)**

**ПРИКАЗ**

«08» февраля 2021 г.

№ 67 - ОД

г. Луганск

Зарегистрировано в Министерстве юстиции  
Луганской Народной Республики  
17.03.2021 г. за № 142/3803

**Об утверждении Инструкции по рассмотрению обращений граждан и  
организации личного приема граждан в Министерстве здравоохранения  
Луганской Народной Республики**

В соответствии со статьей 26 Конституции Луганской Народной Республики, Законом Луганской Народной Республики от 13.12.2019 № 115-III «О порядке рассмотрения обращений граждан Луганской Народной Республики», на основании пункта 4.1, подпункта 12 пункта 5.4 Положения о Министерстве здравоохранения Луганской Народной Республики, утвержденного постановлением Совета Министров Луганской Народной Республики от 11.04.2017 № 172/17 (с изменениями) 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 здравоохранения Луганской Народной Республики.

2. Юридическому отделу Министерства здравоохранения Луганской Народной Республики подать настоящий приказ на государственную регистрацию в Министерство юстиции Луганской Народной Республики.

3. Признать утратившим силу приказ Министерства здравоохранения Луганской Народной Республики «Об утверждении Инструкции об организации рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в Министерстве здравоохранения Луганской Народной Республики» от 07.08.2018 № 491, зарегистрированный в Министерстве юстиции Луганской Народной Республики 29.08.2018 за № 452/2096.

4. Руководителям структурных подразделений Министерства здравоохранения Луганской Народной Республики обеспечить выполнение требований Инструкции по рассмотрению обращений граждан и организации личного приема граждан в Министерстве здравоохранения Луганской Народной Республики.

5. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на начальника общего отдела Министерства здравоохранения Луганской Народной Республики.

6. Настоящий приказ вступает в силу по истечении 10 (десяти) дней после дня его официального опубликования.

Министр здравоохранения  
Луганской Народной Республики

Н. А. Пащенко

УТВЕРЖДЕНА  
приказом Министерства здравоохранения  
Луганской Народной Республики  
от «08» февраля 2021 г. № 67 - ОД

Зарегистрировано в Министерстве юстиции  
Луганской Народной Республики  
17.03.2021 г. за № 142/3803

**Инструкция  
по рассмотрению обращений граждан  
и организации личного приема граждан  
в Министерстве здравоохранения Луганской Народной Республики**

**I. Общие положения**

1.1. Инструкция по рассмотрению обращений граждан и организации личного приема граждан Луганской Народной Республики в Министерстве здравоохранения Луганской Народной Республики (далее – Инструкция) определяет единый порядок работы, связанной с организацией рассмотрения, централизованным учетом и контролем за исполнением в Министерстве здравоохранения Луганской Народной Республики (далее – Министерство):

письменных и устных обращений граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих на имя Министра здравоохранения Луганской Народной Республики и его заместителей;

обращений, поступающих при проведении личного приема Министром здравоохранения и его заместителями;

обращений, поступающих на «горячую линию» Министерства;

иных обращений, поступающих в адрес Министерства в соответствии с действующим законодательством Луганской Народной Республики.

1.2. Рассмотрение обращений граждан предусматривает:  
прием письменных и устных обращений граждан;  
регистрацию поступивших обращений;

предварительное рассмотрение письменных обращений и проставление резолюции руководителем;

направление обращений на рассмотрение в структурные подразделения, в государственные учреждения, службы и предприятия, подведомственные Министерству;

перенаправление обращений в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

организацию проведения личного приема граждан Министром здравоохранения Луганской Народной Республики, его заместителями, а также лицами, уполномоченными Министром здравоохранения Луганской Народной Республики на проведение приема граждан;

оформление ответов на обращения и направление оформленных ответов гражданам, формирование дел.

### 1.3. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно.

Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

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.

Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

Иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Луганской Народной Республики или законом Луганской Народной Республики, законно находящиеся на ее территории, имеют такое же право на подачу обращения, как и граждане Луганской Народной Республики.

1.4. Прием, учет, первичную обработку и контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших в адрес Министерства осуществляет общий отдел Министерства здравоохранения Луганской Народной Республики (далее – общий отдел).

1.5. Рассмотрение обращений производится Министром здравоохранения Луганской Народной Республики, заместителями Министра здравоохранения Луганской Народной Республики, руководителями структурных подразделений

Министерства, руководителями государственных учреждений, служб и предприятий, подведомственных Министерству, в пределах компетенции.

1.6. Положения настоящей Инструкции применяются в отношении личных обращений граждан, а также их представителей, объединений граждан, а также юридических лиц.

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

## **II. Основные понятия**

2.1. В настоящей Инструкции используются основные понятия:

«горячая линия» Министерства – телефонный центр общения Министерства с гражданами, представителями предприятий, учреждений, организаций, физических лиц-предпринимателей, юридических лиц, которые обращаются с вопросами, заявлениями, предложениями, жалобами, ответы на которые предоставляются сотрудниками Министерства в пределах компетенции Министерства;

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, юридические лица, объединения граждан, обратившиеся к Министру здравоохранения Луганской Народной Республики и его заместителям.

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 от имени одного гражданина или юридического лица;

коллективное обращение – обращение от имени 2 (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 (далее – обращение) – направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

письменное обращение – обращение, составленное и оформленное гражданином или его законными представителями, юридическими лицами,

объединения граждан 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 и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

предложение (замечание) – 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 заявителем лично или через доверенных лиц в ходе личного приема или оставленное на «горячей линии» Министерства и оформленное на регистрационной карточке устного обращения или личного приема.

### **III. Порядок информирования и приема граждан сотрудниками общего отдела.**

3.1. Информация по работе с обращениями граждан размещается на официальном сайте Министерства (<https://mzlnr.su/>) в разделе: «Общественная приемная».

В разделе «Общественная приемная» размещается следующая информация:

место нахождения Министерства;

адрес электронной почты общего отдела Министерства для организации работы с обращениями граждан;

телефон «горячей линии» Министерства;

«Горячая линия» Министерства работает:

с понедельника по четверг с 9:00 до 13:00 и с 13:45 до 18:00;

в пятницу с 9:00 до 13:00 и с 13:00 до 16:45.

Суббота, воскресенье и праздничные дни – выходные.

3.2. Информация по работе с обращениями граждан освещается в средствах массовой информации, на официальном сайте Министерства здравоохранения Луганской Народной Республики, в информационных материалах (информационный стенд в холле Министерства).

3.3. Информация об установленных для личного приема граждан днях и часах, иная справочная информация по рассмотрению обращений предоставляется в телефонном режиме, а также размещается на официальном сайте Министерства и в здании Министерства на информационном стенде.

3.4. Прием граждан сотрудниками общего отдела осуществляется в Министерстве без предварительной записи непосредственно в отделе, по

графику, утвержденному Министром здравоохранения Луганской Народной Республики.

3.5. Во время приема граждан, а также при их обращении по телефону на «горячую линию» сотрудники общего отдела подробно консультируют обратившихся по интересующим их вопросам, дают разъяснения о подведомственности рассмотрения вопросов, компетенции должностных лиц и порядке обращения к ним и/или иным вопросам, относящимся к сфере здравоохранения в Луганской Народной Республике. В случае необходимости сотрудник общего отдела Министерства заполняет Бланк устного обращения гражданина, поступившего на «горячую линию» Министерства здравоохранения Луганской Народной Республики (Приложение № 1).

3.6. Граждан информируют:

- о должностных лицах Министерства, которым поручено рассмотрение обращения;
- о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований;
- о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.7. Консультации предоставляются по вопросам:

- требований к оформлению письменного обращения;
- места, времени и порядка проведения личного приема граждан Министром здравоохранения Луганской Народной Республики и должностными лицами Министерства;
- порядка и сроков рассмотрения обращений;
- порядка обжалования принятого по обращению решения или действия (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения.

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

3.9. Специалисты, осуществляющие прием письменных обращений, оказывают содействие гражданам в правильном указании в письменном обращении названия должности, фамилии, имени и отчества адресата, а также названия органа, в который обратился гражданин, предлагают устранить выявленные замечания по тексту обращения.

#### **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);  
постановка письменных обращений на контроль;  
направление письменных обращений на рассмотрение;  
рассмотрение письменных обращений;  
продление срока рассмотрения письменных обращений (при необходимости);  
подготовка и оформление ответов на письменные обращения;  
направление ответа на письменное обращение  
снятие с контроля письменных обращений;  
предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменных обращений;  
формирование дел по обращениям граждан.

4.2. Письменные обращения, поступившие в адрес Министерства, подлежат обязательной регистрации в течение 3 (трех) дней с момента поступления в Министерство и дальнейшему рассмотрению.

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

4.4. При приеме и первичной обработке документов:  
проверяется правильность адресованной корреспонденции и целостность упаковки;  
вскрываются конверты, проверяется наличие в них приложений, к тексту обращения прикладывается конверт;  
поступившие копии документов (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные приложения) прикладываются сзади текста обращения. В случае отсутствия самого обращения, специалистом общего отдела, принимающим почту, составляется акт об обнаружении недостачи документов в 2 (двух) экземплярах (Приложение № 3). Один экземпляр указанного акта об обнаружении недостачи документов остается на хранении в общем отделе Министерства и приобщается к поступившим документам, второй направляется заявителю;  
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 невскрытыми на почтовое отделение, доставившее конверт.

4.5. На обращения, поступившие с денежными знаками, ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, составляется акт о поступившем обращении с денежными знаками, ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.) в 2 (двух) экземплярах (Приложение № 2). Один экземпляр указанного акта остается на хранении в общем отделе и приобщается к поступившему обращению, второй направляется заявителю.

4.6. 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.

4.7. Если при вскрытии конверта (получения документа) установлено, что отсутствовали приложения, а также когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма, составляется акт об обнаружении недостачи документов в 2 (двух) экземплярах (Приложение № 3). Один экземпляр указанного акта остается на хранении в общем отделе Министерства и приобщается к поступившему обращению, второй направляется заявителю.

4.8. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится в общем отделе Министерства. Непосредственно на экземпляре обращения проставляется отметка о получении с указанием даты и регистрационного номера поступившего обращения.

4.9. В письменном обращении заявитель в обязательном порядке указывает:

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

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

почтовый адрес, электронный адрес (при наличии) по которому должен быть направлен ответ;

Дополнительно по желанию гражданин указывает номер телефона, место жительства, электронный адрес (при наличии) – при необходимости;

суть обращения;

личную подпись и дату.

В случае необходимости подтверждения своих доводов, заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.10. Обращение проверяется на повторность в рамках календарного года (при необходимости прикладывается предыдущая переписка из архива) для дальнейшего его рассмотрения. При поступлении повторного обращения,

присваивается новый порядковый номер с указанием предыдущего номера обращения.

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

4.12. Письменное обращение, в котором не указан почтовый адрес заявителя, не изложена суть поставленного вопроса, не указана фамилия, рассмотрению не подлежит, о чем данному лицу о чем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения направляется письменное разъяснение при наличии адреса.

4.13. Обращение, написанное неразборчивым почерком и не поддающееся прочтению, не рассматривается, о чем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

4.15. По неоднократным обращениям (два раза и более) одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, который решен по существу руководством Министерства, на основании истории обращений, 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. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина, но по разным вопросам, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

4.16. Окончательное решение о прекращении переписки принимает Министр здравоохранения Луганской Народной Республики, о чем заявителю сообщается в письменном виде.

4.17. При поступлении обращения от гражданина, переписка с которым в установленном порядке прекращена, специалист общего отдела Министерства регистрирует обращение и устанавливает идентичность вопросов, по которым ранее переписка была прекращена, проверяет, не приводятся ли новые доводы и/или обстоятельства. В случае установления идентичности вопросов,

изложенных в обращении, заявителю готовится письменный ответ о принятом решении по прекращению переписки.

4.18. Поступившее в общий отдел Министерства обращение подлежит обязательной регистрации в течение 3 (трех) дней с момента поступления в Министерство специалистом общего отдела Министерства в Журнал регистрации письменных обращений граждан (Приложение № 4). Журнал регистрации письменных обращений граждан должен быть прошит, пронумерован, подписан начальником общего отдела Министерства.

4.19. На поступившее в общий отдел Министерства обращение в правом нижнем углу первой страницы проставляется регистрационный штамп обращения граждан Министерства. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающим его прочтение.

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

начальной буквы фамилии автора (при коллективном обращении – аббревиатура «Кл»);

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

При поступлении повторного обращения в течение календарного года присваивается новый регистрационный номер с указанием предыдущего номера обращения в скобках.

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

4.22. В журнал регистрации письменных обращений заносятся дата поступления обращения, регистрационный индекс, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя (в именительном падеже), его адрес, и другие, имеющиеся реквизиты.

4.23. Если обращение подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые две фамилии, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ.

4.24. Отмечаются социальное положение и льготная категория заявителей (участник Великой Отечественной войны, инвалид, пенсионер, многодетная семья, мать-одиночка и т.д.) согласно списку льготных категорий и социального положения заявителей (Приложение № 5).

4.25. На каждое поступившее обращение гражданина заводится Регистрационно-контрольная карточка обращения гражданина (граждан) (Приложение № 6), на которой проставляется входящий номер обращения, который является номером дела, фамилия, имя и отчество заявителя, дата поступления, срок исполнения, особые отметки (категория заявителя, социальное положение), краткое содержание обращения, источник поступления (номер сопроводительного письма, дата, количество листов).

4.26. Если обращение переслано для рассмотрения, то указывается, откуда оно поступило, в Журнал регистрации письменных обращений граждан проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

4.27. Почтовые конверты хранятся вместе с текстом обращения.

4.28. По обращениям, оформленным надлежащим образом и принятым к рассмотрению, начальник общего отдела Министерства готовит проекты поручений (резолюций) Министра здравоохранения Луганской Народной Республики.

4.29. Поручения оформляются на бланках резолюций, содержат фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и сроки рассмотрения, подпись руководителя с расшифровкой.

4.30. Подписанные резолюции подшиваются в дело вместе с документом.

4.31. Министр здравоохранения Луганской Народной Республики по результатам ознакомления с текстом обращения и прилагаемыми к нему документами, принимает решение по проекту поручения об определении исполнителей, сроках рассмотрения, порядке информирования заявителей, при необходимости вносит свои коррективы.

4.32. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, в срок не более 7 (семи) дней со дня регистрации обращение направляется в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, о чем в письменном виде уведомляется заявитель.

В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 (семи) дней направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам. В случае необходимости Министерство может запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

4.33. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

В случае если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) согласно действующему законодательству.

4.34. После подписания поручения руководством специалисты общего отдела Министерства вносят содержание резолюции в Журнал регистрации письменных обращений граждан (Приложение № 4) и Регистрационно-контрольную карточку обращения гражданина (граждан) (Приложение № 6).

4.35. Зарегистрированные и рассмотренные обращения в соответствии с поручениями направляются исполнителям, при этом общим отделом снимается необходимое количество копий. Оригинал обращения остается в общем отделе Министерства.

4.36. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории предложений, исполнитель определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении:

- о совершенствовании законов и иных нормативных правовых актов;
- о совершенствовании деятельности государственных органов;
- о развитии общественных отношений;
- об улучшении социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

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

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.

4.37. 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 и должностных лиц.

Исполнитель проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается

об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершения или не совершения испрашиваемого действия. Если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы.

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

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

4.38. 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 либо других лиц (принадлежность прав, свобод и законных интересов, их вид, какими действиями нарушены и пр.);

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.

4.39. 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.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументированно даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

4.40. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель:

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 в учреждениях, подведомственных Министерству, в других государственных органах, органах

местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

инициирует проведение проверки, которая проходит в пределах полномочий по осуществлению внутреннего контроля или контрольно-надзорных полномочий в порядке, установленном действующим законодательством;

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

дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

4.41. Запрос на получение дополнительной информации в государственных органах, органах местного самоуправления, учреждениях подведомственных Министерству должен содержать:

данные об обращении, по которому запрашивается информация;

вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;

вид запрашиваемой информации, содержание вопроса.

Запрос подписывается Министром здравоохранения Луганской Народной Республики или его заместителем и направляется в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или учреждение, подведомственное Министерству.

Срок, в течение которого должна быть предоставлена информация по запросу, определяется согласно действующему законодательству Луганской Народной Республики.

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

Приглашение гражданина на беседу осуществляется по телефону, по электронной почте, почтой Луганской Народной Республики, но не позднее, чем за 3 (три) дня до назначенной даты проведения беседы.

В случае отказа гражданина явиться на беседу или его 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 на место нахождения гражданина для беседы и получения дополнительных материалов.

Гражданина уведомляют о дате и времени его посещения исполнителем.

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

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

4.45. 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 вышестоящего должностного лица выезжает по месту нахождения данных материалов или месту нахождения исследуемых объектов.

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

4.47. В случае если в обращении поставлены вопросы, относящиеся к компетентности нескольких государственных органов и/или органов местного самоуправления (далее – исполнители), допускается направление ответа гражданину каждым исполнителем в пределах своей компетенции.

4.48. 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 решена;

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

4.49. 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 исполнения поручений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

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

4.51. По желанию гражданина ответ на обращение может быть вручен ему лично, отправлен посредством почтовой связи, электронной почтой (при наличии электронного адреса).

4.52. Ответы на обращения визируются должностными лицами, которым было дано поручение и подписывается Министром здравоохранения Луганской Народной Республики или его заместителями.

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

4.54. Ответы заявителям печатаются на бланках установленной формы. В левом нижнем углу ответа заявителю обязательно указываются фамилия, инициалы исполнителя (исполнителей) и номер служебного телефона.

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

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

4.57. 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 подлежит рассмотрению (например: жильцы дома, жители деревни, работники больницы, члены трудового коллектива), ответ направляется в одну из квартир, в адрес местной администрации, организацию, на предприятие.

4.58. После подписания ответа Министром здравоохранения Луганской Народной Республики или его заместителями, ответ регистрируется в общем отделе (в Журнале регистрации письменных обращений граждан). При

регистрации ответа на обращение ставятся дата и номер, присвоенный обращению при регистрации.

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

4.60. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением письменных обращений, находящихся на рассмотрении в Министерстве, осуществляется Министром здравоохранения Луганской Народной Республики или его заместителями.

4.61. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращения граждан осуществляется общим отделом Министерства.

Должностные лица осуществляют контроль, проверяют списки обращений, подлежащих исполнению, за 5 (пять) календарных дней до окончания установленного срока рассмотрения обращений 30 (тридцать) календарных дней. Осуществляют напоминание исполнителям в виде информации о сроках рассмотрения обращений граждан в Министерстве здравоохранения Луганской Народной Республики в устном и письменном виде каждую неделю (Приложение № 7).

4.62. К обращениям, подлежащим постановке на контроль, относятся: обращения, резолюция по которым содержит поручение об информировании Главы Луганской Народной Республики или Руководителя Администрации Главы Луганской Народной Республики о результатах рассмотрения;

обращения, поставленные на контроль по решению Главы Луганской Народной Республики или Руководителя Администрации Главы Луганской Народной Республики;

обращения, поступившие из Аппарата Правительства Луганской Народной Республики;

обращения, поступившие из Народного Совета Луганской Народной Республики;

обращения, поступившие из Генеральной прокуратуры Луганской Народной Республики;

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

другие обращения по указанию руководителя.

4.63. При постановке обращения на контроль в верхнем правом углу первого листа документа прописывается словом или проставляется штамп «Контроль» с указанием срока исполнения.

4.64. Письменное обращение, поступившее в Министерство или должностному лицу в соответствии с компетенцией, рассматривается в течение 30 (тридцати) дней со дня регистрации письменного обращения.

4.65. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, Министр здравоохранения Луганской Народной Республики или его заместители вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 (тридцать) дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.66. 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.

4.67. Министром здравоохранения Луганской Народной Республики принимается решение о проведении проверки, после чего, на основании приказа Министерства, формируется комиссия по рассмотрению обращений граждан.

Результаты деятельности комиссии по рассмотрению обращений граждан оформляются в виде справки предоставленной в произвольной форме, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.68. 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.

4.69. Основаниями для снятия с контроля письменного обращения являются:

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

заявление обратившегося об оставлении без рассмотрения обращения.

## **V. Порядок организации и проведения личного приема граждан**

5.1. Личный прием граждан в Министерстве проводит Министр здравоохранения Луганской Народной Республики, заместители Министра здравоохранения Луганской Народной Республики, руководители и иные должностные лица структурных подразделений Министерства в соответствии с графиком приема, сотрудники общего отдела – ежедневно, кроме среды, выходных и праздничных дней.

5.2. График приема размещается в средствах массовой информации, на официальном сайте Министерства и на информационном стенде в здании Министерства в доступном для обозрения граждан месте.

5.3. В случаях, когда Министр здравоохранения Луганской Народной Республики не может провести прием (командировка, совещание и другие причины), прием осуществляется его заместителями или иными должностными лицами Министерства, которым дано поручение Министра здравоохранения Луганской Народной Республики на проведение личного приема.

5.4. Прием граждан Министром здравоохранения Луганской Народной Республики проводится по предварительной записи. Запись на прием производится в общем отделе Министерства ежедневно в рабочее время кроме выходных и праздничных дней, в Журнале регистрации граждан, записавшихся на личный прием к руководителям Министерства (Приложение № 8).

При записи на прием уточняются: фамилия, имя, отчество заявителя, его домашний адрес, телефон, суть вопроса. На основании полученной информации производится запись на личный прием.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5.5. Личный прием граждан руководством Министерства осуществляется в общественной приемной Министерства, при проведении выездных приемов – в установленных местах согласно графику.

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

5.7. Прием граждан осуществляется в порядке очередности согласно предварительной записи.

Участники Великой Отечественной войны и лица, приравненные к ним, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

Возможен прием граждан, не записавшихся на личный прием согласно установленному порядку, но обратившихся в день проведения личного приема.

5.8. Во время личного приема гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно или в письменной форме.

5.9. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема граждан (Приложение № 9). В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ (разъяснение) на обращение с согласия гражданина дается в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

5.10. Если предоставить устный ответ в день приема не представляется возможным или гражданин настаивает на предоставлении письменного ответа, гражданину разъясняется порядок рассмотрения обращения и получения ответа.

5.11. 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.

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

5.13. Во время личного приема гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поставленных им вопросов, такое обращение подлежит регистрации и рассматривается согласно разделу IV настоящей Инструкции.

5.14. Обращение считается рассмотренным, если вопросы, поднимаемые в устном обращении, решены по существу (даны разъяснения), а на письменные обращения даны полные и исчерпывающие письменные ответы.

## **VI. Порядок организации и проведения выездного личного приема**

6.1. Организация работы по проведению выездных личных приемов граждан Министром здравоохранения Луганской Народной Республики, заместителями или уполномоченными лицами возлагается на общий отдел Министерства при взаимодействии с руководителями администраций городов и районов Луганской Народной Республики иных организаций, в зданиях которых проводятся соответствующий выездной личный прием.

6.2. Выездные личные приемы граждан проводятся на основании утвержденного Правительством Луганской Народной Республики графика выездных приемов, а также при необходимости иными графиками.

6.3. Организацию подготовки документации по результатам проведения выездных личных приемов и непосредственное ее оформление осуществляет общий отдел Министерства.

6.4. Анализ результатов проведения личных приемов граждан, контроль за рассмотрением письменных обращений, поступивших в ходе их проведения, осуществляется общим отделом Министерства.

## **VII. Порядок составления отчетно-аналитической информации по поступившим обращениям**

7.1. Аналитическая работа по обращениям (определение характера обращений, количества, динамики показателей и др.) проводится общим отделом Министерства во взаимодействии со всеми структурными подразделениями по итогам месяца, квартала, полугодия, девяти месяцев, года.

7.2. Общий отдел, по поручению Министра здравоохранения Луганской Народной Республики, готовит информационно-аналитические и статистические материалы о поступающих обращениях граждан и предоставляет их по требованию Министру здравоохранения Луганской Народной Республики, заместителям, а также в Государственное Учреждение «Луганский республиканский медицинский информационно-аналитический центр» Луганской Народной Республики.

## **VIII. Порядок формирования дел по исполненным обращениям**

8.1. После завершения рассмотрения обращения гражданина, поступившего на имя Министра здравоохранения Луганской Народной Республики, со всеми относящимися к нему материалам формируются в дела.

8.2. Организация хранения дел по обращениям граждан возлагается на общий отдел Министерства.

8.3. Сформированные дела в соответствии с номенклатурой дел помещаются и располагаются на стеллажах.

8.4. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке в соответствии с регистрационными номерами.

8.5. В деле документы располагаются в следующей последовательности:  
оригинал обращения;  
документы, отражающие процесс рассмотрения обращения гражданина;  
оригинал или копия ответа.

8.6. Допускается хранение копий обращений, копий документов, отражающих процесс рассмотрения обращений, копий ответов на обращения в общем отделе Министерства.

8.7. В деле могут быть несколько групп документов, которые располагаются в регистрационном порядке, в зависимости от количества поступивших обращений и документов к ним (приложений).

8.8. При формировании дел проверяется правильность оформления документов в дело, их полнота (комплектность).

8.9. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан, законченным делопроизводством, возлагается на общий отдел Министерства.

8.10. Хранение рассмотренных обращений граждан и материалов к ним обеспечивается общим отделом в течение 1 (одного) года после формирования дела. По истечении 1 (одного) года сформированные дела передаются в архив Министерства.

## **IX. Заключительные положения**

9.1. Действия (бездействие), решения Министерства, должностных лиц, государственных органов, осуществляемые и принимаемые в ходе рассмотрения обращений, могут быть обжалованы в судебном или ином порядке, установленном законодательством Луганской Народной Республики.

9.2. Использование и распространение сведений о частной жизни, которые стали известны в результате рассмотрения обращения гражданина, не допускается, кроме случаев, предусмотренных законом.

9.3. По письменной просьбе гражданина он может быть ознакомлен с материалами, касающимися его обращения, затрагивающими его законные интересы, 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.

9.4. Должностные лица Министерства при рассмотрении обращений граждан несут ответственность за сохранность дел по обращениям граждан, а также документов, связанных с их рассмотрением.

9.5. При утрате обращения или ответа на обращение составляется акт, назначается служебная проверка, о результатах которой информируется Министр здравоохранения Луганской Народной Республики.

9.6. Права граждан на обращение в форме электронного документа, а также получение ответа в форме электронного документа на такое обращение, вступают в силу с 01.01.2022.

9.7. Гражданами Луганской Народной Республики являются граждане, место проживания которых по состоянию на 12.05.2014 было зарегистрировано на территории Луганской Народной Республики, а также все лица, которым в соответствии с законодательством Луганской Народной Республики выдан

паспортный документ, удостоверяющий личность физического лица, проживающего на территории Луганской Народной Республики.

Министр здравоохранения  
Луганской Народной Республики

Н. А. Пащенко

Приложение № 1  
к Инструкции по  
рассмотрению обращений  
граждан и организации  
личного приема граждан в  
Министерстве  
здравоохранения Луганской  
Народной Республики

**БЛАНК**  
**устного обращения гражданина, поступившего на «горячую линию»**  
**Министерства здравоохранения Луганской Народной Республики**

Дата приема звонка	Дата (число, месяц, год)				
	Категория	Фамилия	Имя	Отчество	Адрес и телефон
Содержание вопроса					
Кому передано на рассмотрение					
Результат рассмотрения (с указанием даты)					

Приложение № 2  
к Инструкции по рассмотрению  
обращений граждан и  
организации личного приема  
граждан в Министерстве  
здравоохранения Луганской  
Народной Республики

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

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

г. Луганск

Настоящий акт составлен о том, что

\_\_\_\_\_

(Ф.И.О., должность сотрудника общего отдела)

общего отдела Министерства здравоохранения Луганской Народной Республики  
о том, что \_\_\_\_\_ получено письмо  
(дата)

\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. заявителя, его адрес)

\_\_\_\_\_

с приложением \_\_\_\_\_

Начальник общего отдела (подпись) (инициалы, фамилия)

Главный специалист (подпись) (инициалы, фамилия)  
общего отдела

Приложение № 3  
к Инструкции по рассмотрению  
обращений граждан и  
организации личного приема  
граждан в Министерстве  
здравоохранения Луганской  
Народной Республики

**АКТ**  
**об обнаружении недостачи документов**

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

г. Луганск

Настоящий акт составлен \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(Ф.И.О., должность сотрудника общего отдела)

общего отдела Министерства здравоохранения Луганской Народной Республики  
в том, что \_\_\_\_\_ получено письмо  
(дата)

\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. заявителя, его адрес)

\_\_\_\_\_

При вскрытии конверта (при получении документа) установлено, что  
отсутствуют следующие приложения:

\_\_\_\_\_

Начальник общего отдела (подпись) (инициалы, фамилия)

\_\_\_\_\_

Главный специалист (подпись) (инициалы, фамилия)  
общего отдела

Приложение № 4  
к Инструкции по рассмотрению  
обращений граждан и организации  
личного приема граждан в  
Министерстве здравоохранения  
Луганской Народной Республики

**Журнал регистрации письменных обращений граждан**

№ п/п дата	корреспондент № п/п дата	Ф.И.О. заявителя	Домашний адрес, телефон	Краткое содержание	Срок исполнения	Дата исполнения	Ф.И.О. исполнителя	Подпись исполнителя
1	2	3	4	5	6	7	8	9

Приложение № 5  
к Инструкции по рассмотрению  
обращений граждан и организации  
личного приема граждан в  
Министерстве здравоохранения  
Луганской Народной Республики

## **СПИСОК**

### **Льготных категорий и социального положения заявителей**

#### **I. Категории:**

- 1.1. Участник ВОВ
- 1.2. Дети войны
- 1.3. Инвалид ВОВ
- 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 от Чернобыльской катастрофы
- 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 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 здравоохранения  
Луганской Народной Республики

**Регистрационно-контрольная карточка обращения гражданина  
(граждан)**

**№ \_\_\_\_\_**

Фамилия, имя, отчество	
Адрес места жительства и (или) работы, контактный телефон	
Дата поступления	
Особые отметки	
Количество листов обращения	
Количество листов приложений	
Даты, номера повторных обращений	
Корреспондент, дата и номер сопроводительного письма	
Краткое содержание	
Резолюция	
Исполнитель	
Документ направлен на исполнение	
Дата направления	
Срок исполнения	
Дата исполнения	
Ход рассмотрения	
Результат рассмотрения обращения	
Дата ответа	
Отметка о снятии с контроля	
Документ подшит в дело №	

Приложение № 7  
к Инструкции по рассмотрению  
обращений граждан и  
организации личного приема  
граждан в Министерстве  
здравоохранения Луганской  
Народной Республики

**ИНФОРМАЦИЯ**  
**о сроках рассмотрения обращений граждан в Министерстве здравоохранения**  
**Луганской Народной Республики с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_**

Ответственные лица за выполнение документов:

Ф.И.О. \_\_\_\_\_  
(подпись получившего контроль)

Ф.И.О. \_\_\_\_\_  
(подпись получившего контроль)

Ф.И.О. \_\_\_\_\_  
(подпись получившего контроль)

№ п/п	Дата поступления	Регистрационный индекс	Ф.И.О. заявителя	Ф.И.О. исполнителя	Суть вопроса	Срок рассмотрения обращений граждан

Начальник общего отдела

подпись

Ф.И.О.

Приложение № 8  
к Инструкции по рассмотрению  
обращений граждан и  
организации личного приема  
граждан в Министерстве  
здравоохранения Луганской  
Народной Республики

**Журнал регистрации  
записавшихся на личный прием к руководителям Министерства**

№ п/п	Время приема	Ф.И.О. записавшегося	Домашний адрес	Суть обращения
1	2	3	4	5

Приложение № 9  
к Инструкции по рассмотрению  
обращений граждан и  
организации личного приема  
граждан в Министерстве  
здравоохранения Луганской  
Народной Республики

Дата приема

### **Карточка личного приема граждан**

Министра здравоохранения Луганской Народной Республики,  
заместителей Министра здравоохранения Луганской Народной  
Республики и лиц, уполномоченных проводить личный прием  
граждан в Министерстве здравоохранения  
Луганской Народной Республики

Фамилия: \_\_\_\_\_

Имя: \_\_\_\_\_

Отчество: \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

Содержание обращения: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Содержание принятого решения по обращению гражданина (дано устное  
разъяснение, принято письменное заявление, принято иное решение)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Должность

\_\_\_\_\_

(подпись)

\_\_\_\_\_

(расшифровка подписи)