



**АДМИНИСТРАЦИЯ ЛУТУГИНСКОГО РАЙОНА
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ
(АЛР ЛНР)**

**РАСПОРЯЖЕНИЕ
ГЛАВЫ АДМИНИСТРАЦИИ**

«13» апреля 2021 г.

№ 404

г. Лутугино

Зарегистрировано в Лутугинском
районном управлении юстиции
Министерства юстиции
Луганской Народной Республики
«07» мая 2021 г. за № 8/129

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

С целью реализации гражданами Луганской Народной Республики права на обращение в органы государственной власти Луганской Народной Республики, руководствуясь статьями 3, 12, 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», подпунктом 3.7.2 пункта 3.7 Положения об Администрации Лутугинского района Луганской Народной Республики, утвержденного Указом Главы Луганской Народной Республики от 02.09.2020 № УГ-567/20 в новой редакции (с изменениями):

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в Администрации Лутугинского района Луганской Народной Республики.

2. Отделу правовой работы Администрации Лутугинского района Луганской Народной Республики в течение 5 рабочих дней с момента принятия

настоящего распоряжения, в установленном порядке, подать данное распоряжение на государственную регистрацию в Лутугинское районное управление юстиции Министерства юстиции Луганской Народной Республики.

3. Данное распоряжение вступает в силу по истечении 10 (десяти) дней после дня его официального опубликования.

4. Контроль за исполнением данного распоряжения возложить на заместителя Главы Администрации Лутугинского района Луганской Народной Республики Фёдорова С.Н.

Глава Администрации

Е.Н. Бондарь

УТВЕРЖДЕНА
Распоряжением Главы Администрации
Лутугинского района
Луганской Народной Республики
от 13.04.2021 № 404

Зарегистрировано в Лутугинском
районном управлении юстиции
Министерства юстиции
Луганской Народной Республики
«07» мая 2021 г. за № 8/129

**Инструкция
о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного
приема граждан в Администрации Лутугинского района
Луганской Народной Республики**

I. Общие положения

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

Рассмотрение обращений граждан предусматривает прием письменных и устных обращений граждан, регистрацию поступивших обращений, направление обращений на рассмотрение, рассмотрение обращений, извещение граждан о ходе рассмотрения их обращений, личный прием граждан, оформление ответов на обращения, направление оформленных ответов гражданам и формирование дела.

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

1.3. Работу с обращениями граждан (далее – обращения), поступившими в адрес Главы Администрации Лутугинского района Луганской Народной Республики (далее – Глава Администрации), организует сектор по работе с обращениями граждан Администрации Лутугинского района Луганской Народной Республики (далее – Сектор).

Прием, учет, первичную обработку и контроль соблюдения порядка рассмотрения обращений граждан, поступивших на имя Главы Администрации, в адрес Администрации, осуществляет Сектор.

1.4. Рассмотрение обращений граждан производится Главой Администрации, заместителями Главы Администрации, советником Главы Администрации и должностными лицами Администрации.

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

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

1.7. 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.

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

1.9. Термины и понятия, используемые в настоящей Инструкции, соответствуют терминам и понятиям, определенным в нормативных правовых актах Луганской Народной Республики.

II. Порядок информирования и приема граждан

2.1. Сведения об Администрации:

местонахождение: Луганская Народная Республика, город Лутугино, улица Ленина, дом 83;
почтовый адрес: 92000, Луганская Народная Республика, город Лутугино, улица Ленина, дом 83;
адрес электронной почты для направления обращений: sektor.obr.gr@mail.ru.

2.2. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается:

на официальном сайте Администрации;
в средствах массовой информации, информационных материалах;
на информационном стенде Администрации.

2.3. Информация об установленных для личного приема граждан днях и часах, иная справочная информация по рассмотрению обращений предоставляется по телефону: (06436) 23-4-78 или при обращении гражданина лично.

2.4. Номер телефона «горячей линии» Главы Администрации: (06436) 23-4-78.

2.5. Прием граждан сотрудниками Сектора осуществляется в общественной приемной Главы Администрации (далее - Общественная приемная) без предварительной записи в порядке очередности.

2.5.1. Общественная приемная находится по адресу: Луганская Народная Республика, город Лутугино, улица Ленина, дом 83, кабинет № 105.

2.5.2. Режим работы Общественной приемной: понедельник-четверг с 9.00 до 18.00, пятница с 9.00 до 16.45, перерыв с 13.00 до 13.45.

2.6. На информационном стенде Общественной приемной размещается следующая информация:

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

график приема граждан Главой Администрации, заместителями Главы Администрации и советником Главы Администрации.

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

2.7.1. Гражданам предоставляется информация:

о должностных лицах Администрации, которым поручено рассмотрение обращения;

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

о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований.

2.7.2. Консультации предоставляются по вопросам:

требований к оформлению письменного обращения;

места и времени проведения личного приема граждан должностными лицами Администрации;

порядка проведения личного приема граждан должностными лицами Администрации;

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

порядка и сроков рассмотрения обращений граждан;

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

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

2.8. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника Сектора, принявшего телефонный звонок.

2.9. При невозможности сотрудником Сектора, принявшим звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, он сообщает гражданину номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

2.10. При проведении приема граждан сотрудники Сектора принимают письменные обращения, которые подлежат обязательной регистрации.

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

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

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

III. Порядок рассмотрения письменных обращений

3.1. Последовательность действий при рассмотрении письменных обращений

3.1.1. Работа с письменными обращениями осуществляется в следующей последовательности:

- прием и первичная обработка письменных обращений;
- регистрация поступивших письменных обращений;
- наложение резолюции на письменные обращения;
- направление письменных обращений на рассмотрение;
- рассмотрение письменных обращений;
- выполнение требований к оформлению ответа на письменное обращение;
- продление срока рассмотрения письменных обращений (при необходимости);
- оформление ответов на письменные обращения;
- оформление дел по письменным обращениям.

3.2. Прием и первичная обработка письменных обращений

3.2.1. Письменные обращения, поступившие в адрес Главы Администрации и оформленные надлежащим образом, подлежат обязательному рассмотрению.

3.2.2. Письменное обращение может поступить одним из следующих способов:

- доставлено лично гражданином или его представителем;
- доставлено нарочным, почтовым отправлением, а также в форме электронного документа;
- по телефону «горячей линии».

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

3.2.4. Письменные обращения, поступившие в конвертах, в целях обеспечения безопасности подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверт (пакет), работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения заместителем Главы Администрации согласно распределению функциональных обязанностей.

3.2.5. При приеме и первичной обработке документов:

проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;

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

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

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

3.2.6. Если при поступлении обращения установлено, что отсутствуют приложения, документы упомянутые авторами, то составляется Акт об отсутствии вложений в полученной корреспонденции (Приложение № 1) в двух экземплярах. Один экземпляр указанного акта приобщается к поступившему обращению, второй направляется заявителю. Акт утверждается Главой Администрации.

3.2.7. На обращения, поступившие с денежными знаками, ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.) составляется Акт о поступлении обращения с денежными знаками, ценными бумагами (облигациями, акциями и др.) (Приложение № 2) в двух экземплярах. Один экземпляр указанного акта приобщается к поступившему обращению, второй направляется заявителю. Акт утверждается Главой Администрации.

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.

3.2.8. В случае если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются заявителю.

3.2.9. Обращения с пометкой «лично», поступившие на имя Главы Администрации, принимаются заведующим Сектором и передаются адресату невскрытыми.

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

3.2.11. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

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

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

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

суть обращения, ставит личную подпись и дату.

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

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

3.2.13. Обращение проверяется на повторность в течение календарного года (при необходимости прикладывается предыдущая переписка) для дальнейшей регистрации и направления на рассмотрение.

Не считаются повторными обращения:

одного и того же автора, но по разным вопросам;

одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие в Администрацию и Администрацию Главы Луганской Народной Республики или министерства и ведомства Луганской Народной Республики.

3.2.14. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.2.15. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.2.16. В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.2.17. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в течение семи дней со дня регистрации обращения гражданину, направившему обращение, сообщается электронный адрес официального сайта Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

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

3.2.19. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

3.2.20. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в

обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава Администрации 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 один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о данном решении.

3.3. Регистрация обращений

3.3.1. На поступившие в Сектор обращения в правом нижнем углу первой страницы проставляется регистрационный штамп «Администрация Лутугинского района». В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.3.2. Сотрудники Сектора осуществляют регистрацию обращений в Журнале регистрации письменных обращений (предложений, заявлений, жалоб) граждан (далее – Журнал регистрации письменных обращений) установленной формы (Приложение № 3).

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

начальной буквы фамилии автора (при коллективном обращении - аббревиатуры «Кл»);

порядкового номера (применяется сквозная нумерация, которая начинается ежегодно с № 001);

признака обращения: письменное – 1, поступившее в ходе личного приема Главой Администрации – 2, на личном приеме заместителями Главы Администрации – 3, на личном приеме советником Главы Администрации – 4.

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

3.3.5. В журнал регистрации письменных обращений граждан заносятся дата поступления обращения, регистрационный индекс, фамилия, имя, отчество заявителя (в именительном падеже) и его адрес (при наличии указывается телефон).

3.3.6. Если обращение подписано двумя и более авторами, то регистрируются автор (контактное лицо), в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным.

3.3.7. На обращении проставляется отметка о социальном положении и льготной категории авторов обращения (участник Великой Отечественной войны, инвалид, пенсионер, многодетная семья, мать-одиночка и т.д.) (Приложение № 4).

3.3.8. Если обращение переслано в Администрацию для рассмотрения, то указывается, откуда оно поступило, в журнале регистрации письменных обращений проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

3.3.9. В журнале регистрации письменных обращений указывается информация о содержании поставленных в обращении вопросов и индекс вопроса согласно Перечню индексов вопросов по обращениям граждан (Приложение № 5).

3.3.10. Обращение регистрируется в течение трех дней с момента поступления.

3.3.11. Почтовые конверты хранятся вместе с текстом обращения.

3.3.12. На письменные обращения заведующий Сектором готовит проект поручения (резолуции) Главы Администрации.

3.3.13. Поручение (резолуция) содержит: фамилии и инициалы лиц (заместитель (-ли) Главы Администрации, должностные лица Администрации), которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и сроки рассмотрения, дату, подпись Главы Администрации. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

3.3.14. Поручение (резолуция) пишется от руки на подлиннике обращения параллельно основному тексту на свободном от текста месте. В случае если на обращении нет свободного места, допускается оформление поручения (резолуции) на отдельном листе бумаги.

3.3.15. Поручение (резолуция) на отдельном листе бумаги крепится в дело вместе с письменным обращением.

3.3.16. При подготовке проекта поручения (резолуции) (при определении структурного подразделения Администрации, к компетенции которого относится рассмотрение поставленных в обращении вопросов) заведующий Сектором вправе обратиться за консультацией к заместителю Главы Администрации согласно распределению функциональных обязанностей.

3.3.17. Заведующий Сектором направляет Главе Администрации обращения и проекты поручений (резолуций) о рассмотрении обращений.

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

3.3.19. Поручение (резолуция) подписывается Главой Администрации.

3.3.20. Входящая корреспонденция по обращениям (ответы на запросы, сопроводительные письма к обращениям, пересланным из государственных органов и др.) регистрируется в Журнале регистрации входящей корреспонденции по вопросам обращений граждан (Приложение № 6).

3.4. Предварительное рассмотрение обращений

3.4.1. После подписания поручения Главой Администрации сотрудник Сектора заносит содержание резолюции в Журнал регистрации письменных обращений.

3.4.2. Копии зарегистрированных обращений в соответствии с поручениями направляются исполнителям не позднее следующего рабочего дня после проставления резолюции, при этом сотрудником Сектора снимается необходимое количество копий. Оригинал обращения остается в Секторе.

3.4.3. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, исполнитель в течение семи дней со дня регистрации обращения направляет его копию в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, о чем сообщается гражданину, подавшему обращение.

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

В этом случае жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в порядке, установленном действующим законодательством Луганской Народной Республики.

3.5. Порядок рассмотрения письменных обращений

3.5.1. После рассмотрения предложений, заявлений, жалоб гражданину готовится аргументированный ответ.

3.5.2. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов граждан. А также разъясняется порядок обжалования принятого по ним решения.

3.5.3. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:

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

инициировать проведение проверки.

3.5.4. Запрос должен содержать:

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

Запрос подписывается Главой Администрации, давшим поручение исполнителю по рассмотрению обращения, и направляется в соответствующий орган государственной власти или организацию.

3.5.5. Государственный орган или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу исполнителя, рассматривающего обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную

или иную охраняемую законом тайну.

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

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

3.5.7. 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.

3.5.8. В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, должностное лицо, указанное в резолюции первым, является ответственным исполнителем. Ответственный исполнитель определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение. Ответственный исполнитель осуществляет контроль полноты и правильности подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями и соблюдению ими установленных сроков. Ответственный исполнитель формирует окончательный ответ по обращению при поступлении материалов от соисполнителей.

3.5.9. Исполнитель несет персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения 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.

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

- оформление проекта ответа с нарушением установленной формы;
- противоречие выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, действующему законодательству;

необходимость дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения;
ответ дан не на все вопросы обращения и (или) не по существу.

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

устранить выявленные нарушения;
провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу.

3.5.12. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты меры, дан письменный ответ гражданину (лицу, органу, обратившемуся в интересах гражданина). В этом случае за подписью Главы Администрации обращение закрывается с визой «В дело».

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

3.6. Требования к оформлению ответа на письменные обращения

3.6.1. Ответы на обращения оформляются на бланке Администрации с изображением Государственного герба Луганской Народной Республики и подписываются Главой Администрации.

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

текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко;
содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет сделано);
если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

содержать дату регистрации, исходящий номер ответа.

3.6.3. В левом нижнем углу ответа заявителю обязательно указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

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

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

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

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

3.6.7. Проекты ответов на обращения, подготовленные за подписью Главы Администрации, согласовываются с сотрудником Сектора. Они также

должны быть оформлены и завизированы должностными лицами (исполнителями, заместителем Главы Администрации согласно распределению функциональных обязанностей, начальником отдела правовой работы Администрации) в установленном порядке.

3.6.8. После подписания ответа Главой Администрации или заместителем Главы Администрации он регистрируется в Журнале регистрации исходящей корреспонденции по вопросам рассмотрений обращений граждан (Приложение № 7). При регистрации ставится дата и номер, присвоенный обращению при регистрации. После этого информируется заявитель.

3.7. Контроль сроков рассмотрения обращений

3.7.1. Контроль соблюдения порядка рассмотрения обращений осуществляет заместитель Главы Администрации согласно распределению функциональных обязанностей.

3.7.2. Контроль сроков рассмотрения обращений осуществляется сотрудником Сектора. Сотрудник Сектора, ответственный за осуществление контроля, ежедневно проверяет списки обращений, подлежащих исполнению, за пять календарных дней до окончания установленного срока рассмотрения обращений осуществляет напоминание исполнителям.

3.7.3. Сроки рассмотрения обращений граждан исчисляются со дня их регистрации и рассматриваются в календарных днях, с учетом выходных и праздничных дней. В случаях, если окончание срока рассмотрения обращений граждан приходится на выходной или праздничный день, то последним днем рассмотрения данных обращений граждан следует считать следующий за ним рабочий день.

3.7.4. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса, предусмотренного ч. 2 ст. 10 Закона Луганской Народной Республики от 13.12.2019 № 115-III «О порядке рассмотрения обращений граждан Луганской Народной Республики», Глава Администрации, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 календарных дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

3.7.5. На контроль в Секторе в обязательном порядке ставятся:

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

повторные обращения;

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

обращения, поставленные на контроль по решению Главы

Администрации.

3.7.6. В случае неисполнения поручения в срок, заведующий Сектором информирует Главу Администрации о фактах несвоевременного исполнения поручения.

3.7.7. В случае если в ответе, полученном от структурного подразделения Администрации или иного органа власти, рассматривавшего обращение, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль. С ответа снимается копия, которая направляется в соответствующее структурное подразделение Администрации.

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

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

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

IV. Порядок организации и проведения личного приема граждан

4.1. Личный прием граждан в Администрации проводят Глава Администрации, заместители Главы Администрации, советник Главы Администрации, уполномоченные на то должностные лица Администрации (далее – руководители).

4.2. Руководители ведут прием в соответствии с графиком на текущий месяц, сотрудники Сектора – ежедневно (кроме выходных и праздничных дней).

4.3. График приема граждан (далее – График) составляется сотрудниками Сектора, подписывается заместителем Главы Администрации, согласно распределению функциональных обязанностей, и утверждается Главой Администрации.

4.4. График размещается на информационном стенде, в средствах массовой информации и на официальном сайте Администрации.

4.5. В исключительных случаях (командировка, отпуск, болезнь и другие уважительные причины) по согласованию с сотрудником Сектора прием может быть перенесен на определенный день, о чем заблаговременно оповещаются записавшиеся на прием граждане.

4.6. Прием граждан Главой Администрации может осуществляться по предварительной записи, а также без предварительной записи, в порядке очереди.

Запись осуществляют сотрудники Сектора. При записи на прием выясняются фамилия, имя, отчество заявителя, его домашний адрес, телефон, суть вопроса.

4.7. Личный прием граждан Главой Администрации осуществляется по адресу: каб. № 114, ул. Ленина, д. 83, г. Лутугино, Лутугинский район, Луганская Народная Республика или в иных установленных местах согласно Графику.

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

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

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

4.10. Прием граждан осуществляется в порядке очередности согласно предварительной записи очереди. Ветераны Великой Отечественной войны и лица, приравненные к ним, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

4.11. При проведении личного приема граждан оформляется Карточка личного (выездного) приема граждан (Приложение № 8), куда заносятся фамилия, имя, отчество заявителя, адрес места жительства, контактный телефон, категория, содержание обращения и другие отметки.

4.12. Руководитель, осуществляющий личный прием, выслушивает устное обращение, при необходимости дает соответствующие поручения, которые фиксируются в карточке приема граждан.

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

4.14. В Журнал регистрации обращений граждан, поступивших в ходе личного (выездного) приема Главой Администрации, заместителями Главы Администрации, советником Главы Администрации Лутугинского района Луганской Народной Республики (Приложение № 9) заносятся сведения о заявителе: фамилия, имя, отчество, домашний адрес, телефон, суть вопроса, а также информация о том, кому поручено рассмотрение обращения, содержание поручения, срок исполнения, дата ответа. Одновременно заводится карточка личного (выездного) приема граждан.

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

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

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

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

4.19. Во время личного приема гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подшивается вместе с карточкой личного приема граждан.

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

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

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

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

4.24. Подготовка письменного ответа осуществляется в соответствии с Разделом III «Порядок рассмотрения письменных обращений» настоящей Инструкции.

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

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

4.27. Решение об окончании рассмотрения обращения принимает руководитель, проводивший прием.

V. Порядок организации и проведения выездного личного приема граждан

5.1. Организация работы по проведению выездных личных приемов граждан Главой Администрации, заместителями Главы Администрации, советником Главы Администрации, возлагается на Сектор во взаимодействии с руководителями территорий, иных образований и организаций, в зданиях которых проводятся соответствующие выездные личные приемы.

5.2. Выездные личные приемы граждан проводятся на основании утвержденного Графика.

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

5.4. Организационно-техническое обеспечение выездного личного приема граждан возлагается на заведующего Сектором, руководителей территорий, на которых запланировано проведение выездного личного приема граждан.

5.5. Организацию подготовки документации по результатам проведения выездных приемов и непосредственное ее оформление осуществляет заведующий Сектором.

5.6. Анализ результатов проведения выездных личных приемов граждан, контроль рассмотрения письменных обращений, поступивших в ходе их проведения, осуществляются заведующим Сектором.

VI. Порядок работы с устными обращениями, поступившими по телефону «горячей линии»

6.1. Телефон «горячей линии» общественной приемной Главы Администрации – (06436) 23-4-78.

6.2. Телефон «горячей линии» осуществляет прием звонков от граждан в понедельник-четверг с 9.00 до 18.00, в пятницу с 9.00 до 16.45, обед с 13.00 до 13.45.

6.3. Устные обращения граждан, поступившие по телефону на «горячую линию», требующие решения, оформляются письменно на Бланках устного обращения гражданина, поступившего на «горячую линию» Главы Администрации Лутугинского района Луганской Народной Республики (Приложение № 10) для дальнейшей организации работы с ними в установленном порядке.

VII. Порядок составления отчетно-аналитической информации по поступившим обращениям

7.1. Аналитическая работа по обращениям (определение характера обращений, количества, динамики показателей и др.) проводится заведующим Сектором по итогам месяца, квартала, полугодия, года.

7.2. Заведующий сектором готовит информационно-аналитические и статистические материалы о поступающих обращениях и предоставляет их Главе Администрации.

7.3. В соответствии с отдельными поручениями руководителей готовится информация об обращениях за определенный временной период, а также по конкретной тематике.

VIII. Вопросы формирования дел по исполненным обращениям

8.1. После завершения рассмотрения обращения, поступившие на имя Главы Администрации и иных должностных лиц Администрации, со всеми относящимися к обращениям материалами формируются в дела.

8.2. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается сотрудниками Сектора согласно номенклатуре дел Сектора. После сформированные дела передаются в архивное подразделение Администрации для дальнейшей экспертизы ценности документов.

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

8.4. Обращения, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела по календарному году в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

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

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

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

8.7. Каждое обращение и документы по его рассмотрению, разрешению составляют в деле самостоятельную группу, помещаются в мягкую обложку и систематизируются в хронологической последовательности.

8.8. Сформированные дела помещаются в специальные папки для хранения в текущем архиве, где располагаются согласно порядковому номеру.

8.9. Ответственность за сохранность документов по обращениям, законченных делопроизводством, возлагается на Сектор и архивное подразделение Администрации.

8.10. Сроки хранения документов по обращениям составляют: обращения (предложения, заявления, жалобы) граждан и документы (письма, справки, акты) по их рассмотрению – 5 лет; карточки личного (выездного) приема граждан Главой Администрации, заместителями Главы Администрации, советником Главы Администрации, документы (письма, справки, акты) по их рассмотрению – 3 года.

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

IX. Заключительные положения

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

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

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

9.4. По просьбе гражданина ему могут быть выданы копии ответов из государственных органов в связи с его письменным обращением, если указанные ответы не были им получены по независящим от него обстоятельствам.

9.5. Сотрудники Сектора несут ответственность за сохранность обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

При утрате обращения назначается служебная проверка, о результатах которой информируется заместитель Главы Администрации в соответствии с распределением функциональных обязанностей.

9.6. 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.

Глава Администрации
Лутугинского района
Луганской Народной Республики

Е.Н. Бондарь

Приложение № 1
к п.п. 3.2.6 п. 3.2 Инструкции
о порядке рассмотрения обращений
граждан и организации
личного приема граждан в
Администрации Лутугинского района
Луганской Народной Республики

УТВЕРЖДАЮ
Глава Администрации
Лутугинского района
Луганской Народной Республики

« ____ » _____ 20__

АКТ
об отсутствии вложений в полученной корреспонденции

от « ____ » _____ 20__ г.

г. Лутугино

Настоящий акт составлен заведующим сектором по работе с обращениями граждан Администрации Лутугинского района Луганской Народной Республики _____

о том, что _____ специалистом _____

(дата)

(наименование структурного подразделения)

получено письмо _____

_____ (ФИО заявителя и адрес)

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

Заведующий сектором по работе
с обращениями граждан Администрации

Подпись

Ф.И.О.

Специалист структурного
подразделения

Подпись

Ф.И.О.

Приложение № 2
к п.п. 3.2.7 п. 3.2 Инструкции
о порядке рассмотрения обращений
граждан и организации
личного приема граждан в
Администрации Лутугинского района
Луганской Народной Республики

УТВЕРЖДАЮ
Глава Администрации
Лутугинского района
Луганской Народной Республики

« _____ » _____ 20__

АКТ

**о поступлении обращения с денежными знаками, ценными бумагами
(облигациями, акциями и др.)**

от « ____ » _____ 20__ г.

г. Лутугино

Настоящий акт составлен заведующим сектором по работе с обращениями граждан Администрации Лутугинского района Луганской Народной Республики _____

в том, что _____ специалистом _____
(дата) (наименование структурного подразделения)

получено письмо _____

_____ (ФИО заявителя и адрес)

с приложением: _____

Заведующий сектором по работе
с обращениями граждан Администрации

Подпись

Ф.И.О.

Специалист структурного
подразделения

Подпись

Ф.И.О.

Приложение № 3
к п.п. 3.3.2 п. 3.3 Инструкции
о порядке рассмотрения обращений
граждан и организации
личного приема граждан в
Администрации Лутугинского района
Луганской Народной Республики

ЖУРНАЛ
регистрации письменных обращений
(предложений, заявлений, жалоб) граждан

Регистрационный индекс обращения	Дата поступления обращения	Ф.И.О., домашний адрес, телефон, категория-социальное состояние	Краткое содержание обращения, индексы	Содержание резолюции Главы Администрации, срок исполнения	Исполнитель	Подпись исполнителя
----------------------------------	----------------------------	---	---------------------------------------	---	-------------	---------------------

Приложение № 4
к п.п. 3.3.7 п. 3.3 Инструкции
о порядке рассмотрения обращений
граждан и организации
личного приема граждан в
Администрации Лутугинского района
Луганской Народной Республики

СПИСОК категорий и социального положения заявителей

I. Категории:

- 1.1. Участник Великой Отечественной войны
- 1.2. «Дети войны»
- 1.3. Инвалид Великой Отечественной войны
- 1.4. Участник 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 (одинокый отец)
- 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 № 5
к п.п. 3.3.9 п. 3.3 Инструкции
о порядке рассмотрения обращений
граждан и организации
личного приема граждан в
Администрации Лутугинского района
Луганской Народной Республики

ПЕРЕЧЕНЬ
индексов вопросов по обращениям граждан

Индекс	Содержание вопроса
010	Промышленная политика
020	Аграрная политика и земельные отношения
030	Транспорт и связь
040	Экономическая, ценовая, инвестиционная, внешнеэкономическая, региональная политика и строительство, предпринимательство
050	Финансовая, налоговая, таможенная политика
060	Социальная защита
070	Труд и заработная плата
080	Здравоохранение
090	Коммунальное хозяйство
100	Жилищная политика
110	Экология и природные ресурсы
120	Обеспечение соблюдения законности и охраны правопорядка, реализация прав и свобод граждан
130	Семья, дети, молодежь, туризм, физическая культура и спорт
140	Культура и культурное наследие
150	Образование, научная, научно-техническая, инновационная деятельность и интеллектуальная собственность
160	Информационная политика, деятельность средств массовой информации
170	Деятельность объединений граждан, религия и межконфессиональные отношения
180	Деятельность Главы Луганской Народной Республики, Администрации Главы Луганской Народной Республики
190	Деятельность Аппарата Правительства Луганской Народной Республики
200	Деятельность Народного Совета Луганской Народной Республики
210	Деятельность исполнительных органов государственной власти Луганской Народной Республики
220	Деятельность органов государственной власти
230	Деятельность органов местного самоуправления
240	Другое

Приложение № 6
к п.п. 3.3.20 п. 3.3 Инструкции
о порядке рассмотрения обращений
граждан и организации
личного приема граждан в
Администрации Лутугинского района
Луганской Народной Республики

ЖУРНАЛ
регистрации входящей корреспонденции
по вопросам обращений граждан

№ п/п	Дата поступления	Откуда поступило, регистрационный номер, дата	Краткое содержание	Резолюция Главы Администрации	Исполнитель	Подпись исполнителя
-------	------------------	---	--------------------	-------------------------------	-------------	---------------------

Приложение № 7
к п.п. 3.6.8 п. 3.6 Инструкции
о порядке рассмотрения обращений
граждан и организации
личного приема граждан в
Администрации Лутугинского района
Луганской Народной Республики

ЖУРНАЛ
регистрации исходящей корреспонденции по вопросам рассмотрений
обращений граждан

Дата регистрации исходящей корреспонденции	Регистрационный номер исходящей корреспонденции	Ф.И.О., домашний адрес, телефон заявителя	Регистрационный индекс обращения
--	---	---	-------------------------------------

Приложение № 8
к п. 4.11 Инструкции
о порядке рассмотрения обращений
граждан и организации
личного приема граждан в
Администрации Лутугинского района
Луганской Народной Республики

КАРТОЧКА личного (выездного) приема граждан			
Дата приема			
Кто проводит прием			
(Ф.И.О.заявителя)			
(категория)			
(Домашний адрес, телефон)			
Содержание вопроса			
Результат приема			
Должность лица, проводившего прием	_____	(подпись)	(расшифровка)

Приложение № 9
к п. 4.14. Инструкции
о порядке рассмотрения обращений
граждан и организации
личного приема граждан в
Администрации Лутугинского района
Луганской Народной Республики

ЖУРНАЛ
регистрации обращений граждан, поступивших в ходе личного
(выездного) приема Главой Администрации, заместителями Главы
Администрации, советником Главой Администрации Лутугинского района
Луганской Народной Республики

Регистрацион ный индекс обращения	Дата поступления обращения	Ф.И.О., домашний адрес, телефон, категория- социальное состояние	Краткое содержание обращения, индексы	Содержание резолюции Главы Администрац ии, заместителей Главы Администрац ии, советника Главы Администрац ии, срок исполнения	Исполнитель	Подпись исполните ля
---	----------------------------------	--	--	--	-------------	----------------------------

Приложение № 10
к п. 6.3. Инструкции
о порядке рассмотрения обращений
граждан и организации
личного приема граждан в
Администрации Лутугинского района
Луганской Народной Республики

БЛАНК устного обращения гражданина, поступившего на «горячую линию» Главы Администрации Лутугинского района Луганской Народной Республики					
Дата приема звонка					
Кто принял звонок					
Заявитель	Категория	Фамилия	Имя	Отчество	Адрес, телефон
Содержание вопроса:					
Кому передано на рассмотрение					
Результат рассмотрения					
Должность	подпись			ФИО	