



**КВАРТИРНО-ЭКСПЛУАТАЦИОННОЕ УПРАВЛЕНИЕ
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ
(КЭУ ЛНР)**

ПРИКАЗ

«30» июня 2021 г.

№ 30

г. Луганск

Зарегистрировано в Министерстве юстиции
Луганской Народной Республики
28.07.2021 за № 361/4022

**Об утверждении Инструкции
о порядке рассмотрения обращений граждан
Квартирно-эксплуатационным управлением
Луганской Народной Республики**

Руководствуясь Законом Луганской Народной Республики от 13.12.2019 № 115-III «О порядке рассмотрения обращений граждан Луганской Народной Республики» (с изменениями), пунктом 4.1.8 Положения о Квартирно-эксплуатационном управлении Луганской Народной Республики, утвержденным распоряжением Главы Луганской Народной Республики от 06.02.2019 № 51-рг/19 (с изменениями), п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан Квартирно-эксплуатационным управлением Луганской Народной Республики.

2. Отделу правового обеспечения Квартирно-эксплуатационного управления Луганской Народной Республики обеспечить в установленном порядке предоставление настоящего приказа на государственную регистрацию в Министерство юстиции Луганской Народной Республики.

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

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник Квартирно-
эксплуатационного управления
Луганской Народной Республики

И.В. Горбатенков

УТВЕРЖДЕНА
Приказом Квартирно-
эксплуатационного управления
Луганской Народной Республики
от «30» июня 2021 № 30

Зарегистрировано в Министерстве юстиции
Луганской Народной Республики
28.07.2021 за № 361/4022

ИНСТРУКЦИЯ
о порядке рассмотрения обращений граждан
Квартирно-эксплуатационным управлением
Луганской Народной Республики

I. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан Квартирно-эксплуатационным управлением Луганской Народной Республики (далее - Инструкция) устанавливает единые требования к порядку рассмотрения обращений граждан и ведению делопроизводства по обращениям граждан в Квартирно-эксплуатационном управлении Луганской Народной Республики (далее – КЭУ ЛНР).

1.2. Работа по организации рассмотрения обращений граждан и проведению личного приема граждан осуществляется в соответствии с Конституцией 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» (далее – Закон), настоящей Инструкцией, и иными нормативными правовыми актами Луганской Народной Республики.

1.3. Регистрация обращений граждан в КЭУ ЛНР проводится с целью

обеспечения их учета и контроля за их рассмотрением.

Рассмотрение обращений граждан предусматривает:
прием письменных и устных обращений граждан;
регистрацию поступивших обращений их учет и контроль;
передача обращений на резолюцию;
проставление резолюции руководителем на письменных обращениях;
рассмотрение и оформление ответов на обращения и направление (передачу) оформленных ответов гражданам;
формирование дела по обращениям граждан.

1.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется начальником Квартирно-эксплуатационного управления Луганской Народной Республики (далее – Начальник) или лицом, исполняющим его обязанности, его заместителем, должностными лицами КЭУ ЛНР.

1.5. Прием, учет, первичную обработку и контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших в адрес КЭУ ЛНР, осуществляет специалист отдела по вопросам государственной гражданской службы и кадров, организационной работы и делопроизводства, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан, в соответствии с должностным регламентом (далее – ответственное лицо).

1.6. Положения настоящей Инструкции применяются в отношении личных обращений граждан, а также их представителей, обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.7. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с утвержденной номенклатурой дел КЭУ ЛНР (далее – номенклатура дел).

1.8. Учет, хранение и передача дел в архив КЭУ ЛНР, уничтожение дел по истечению срока хранения осуществляется в порядке, предусмотренном инструкцией по делопроизводству в КЭУ ЛНР, настоящей Инструкцией, иными нормативными правовыми актами Луганской Народной Республики.

1.9. Ответственность за организацию работы с обращениями граждан несет Начальник.

II. Основные термины, используемые в Инструкции

2.1. В настоящей Инструкции используются следующие термины:
должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному

полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления;

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

заявитель – гражданин или его законный представитель, обратившийся в КЭУ ЛНР;

заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

индивидуальное обращение – обращение, поданное от имени одного гражданина;

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

обращение гражданина – направленные в КЭУ ЛНР или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в КЭУ ЛНР;

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

повторное обращение – обращение, ранее рассмотренное от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу (в течение одного года);

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

устное обращение – обращение, изложенное гражданином лично или его представителем на личном приеме;

исполнитель – должностное лицо, которое рассматривает обращение в пределах своих полномочий согласно поручению Начальника.

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

III. Порядок личного приема граждан

3.1. Личный прием граждан в КЭУ ЛНР проводят Начальник, его заместитель, руководители структурных подразделений (далее – лицо, осуществляющее прием).

3.2. Прием граждан в КЭУ ЛНР осуществляется согласно утвержденному графику личного приема граждан (кроме выходных и праздничных дней).

3.3. График личного приема граждан (далее – график) составляется ежегодно ответственным лицом, подписывается и утверждается Начальником.

3.4. График личного приема граждан размещается на информационных стендах в КЭУ ЛНР.

3.5. Прием граждан осуществляется по предварительной записи или в порядке очереди.

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных действующим законодательством Луганской Народной Республики, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

Запись осуществляет ответственное лицо ежедневно с 8.00 до 16.00 (кроме выходных и праздничных дней) и регистрируется в Журнале записи на личный прием (Приложение № 1). Журнал должен быть прошит, пронумерован, подписан Начальником и скреплен печатью. При записи на прием в журнал вносится фамилия, имя, отчество заявителя, его домашний адрес, телефон, суть вопроса.

Ответственное лицо уведомляет устно Начальника о лицах, записавшихся на прием.

3.6. Личный прием граждан должностными лицами осуществляется в установленных кабинетах согласно графику приема.

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

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

3.9. В Журнал личного приема граждан (Приложение № 3) и карточку личного приема гражданина (Приложение № 7), заносятся сведения о заявителе и содержание обращения, дополнительные данные (если заявитель обращался по поставленному вопросу в другие органы (организации) указать их наименование, а также о принятых мерах) согласно установленной формы.

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

3.11. Лицо, осуществляющее личный прием, выслушивает устное обращение, при необходимости информирует руководителей структурных подразделений, о чем делается запись в Журнале личного приема граждан и заносится в карточку личного приема гражданина.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в Журнале личного приема гражданина и карточке личного приема гражданина.

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. Заявителю предлагается подать письменное обращение по указанным вопросам.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном разделом IV настоящей Инструкции.

3.12. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, ведущего прием, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем делается запись в Журнале личного приема граждан и карточке личного приема гражданина.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается запись в Журнале личного приема граждан и карточке личного приема гражданина.

3.14. Во время личного приема граждан, а также при их обращении по средствам телефонной связи, должностные лица КЭУ ЛНР подробно, в вежливой форме (с использованием официально-делового стиля речи), консультируют обратившихся заявителей по интересующим их вопросам, дают разъяснения о подведомственности рассмотрения вопросов, компетенции должностных лиц и порядке обращения к ним.

IV. Порядок рассмотрения письменных обращений

4.1. Работа с письменными обращениями осуществляется в следующей последовательности:

прием и первичная обработка письменных обращений;
предварительное рассмотрение письменных обращений;
регистрация поступивших письменных обращений;
проставление резолюции Начальником на письменных обращениях;

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;
выполнение требований к оформлению 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 КЭУ ЛНР, подлежат обязательному рассмотрению в течение тридцати дней со дня регистрации письменного обращения.

В случае если в месячный срок решить поставленные в обращении вопросы невозможно, руководитель или его заместитель вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на тридцать дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.3. Письменное обращение может поступить одним из следующих способов:

доставлено лично гражданином или его законным представителем;
доставлено нарочным, почтовым отправлением, а также в форме электронного документа.

4.4. Прием письменных обращений непосредственно от граждан при проведении личного приема производится ответственным лицом.

4.5. . Письменные обращения, поступившие в конвертах (пакетах), в целях обеспечения безопасности подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру должностными лицами. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверт (пакет), работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения Начальником.

4.6. Письменные обращения с пометкой «лично», поступившие на имя Начальника вскрываются Начальником, письменные обращения поступившие на имя должностных лиц – передаются адресатам невскрытыми.

4.7. В случае если обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации в Журнале регистрации обращений граждан (Приложение № 4).

4.8. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

наименование государственного органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

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

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

номер телефона (при наличии);

уведомление о переадресации обращения;

суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

4.9. При приеме обращений:

проверяется правильность адресованной корреспонденции и целостность конвертов (пакетов);

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

ошибочно поступившие конверты (пакеты) (не по адресу), возвращаются на почту невскрытыми.

4.10. Если при вскрытии конверта (пакета) выявлены нарушения и недостатки, отсутствие обращения или приложений, упомянутых заявителем в обращении ответственным лицом, в двух экземплярах, составляется акт по форме предусмотренной Инструкцией по делопроизводству в КЭУ ЛНР, один из которых остается на хранении в КЭУ ЛНР, второй вместе с документами направляется заявителю.

4.11. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается Расписка о получении обращения, установленной формы с указанием даты приема обращения, количества принятых листов (Приложение № 2).

4.12. Обращение проверяется должностным лицом на повторность в рамках календарного года, при необходимости к обращению прикладывается предыдущая переписка, для дальнейшего его рассмотрения.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, на которые гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями и в которых не приводятся новые доводы или обстоятельства, Начальник 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 КЭУ ЛНР. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

4.13. Ответ на письменное обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в КЭУ ЛНР:

в случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

если текст письменного обращения не поддается прочтению;

в случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы;

если в тексте письменного обращения содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну.

Сообщение о невозможности предоставить ответ на письменное обращение по основаниям, указанным в настоящем пункте Инструкции, в течение семи дней со дня регистрации обращения направляется заявителю.

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

4.15. Каждое поступившее обращение регистрируется в Журнале регистраций обращений.

В правом нижнем углу первой страницы на лицевой стороне первого листа зарегистрированного обращения или сопроводительного письма к обращению (при наличии) проставляется входящий регистрационный штамп. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Журнал регистрации обращений граждан должен быть прошит, пронумерован, подписан руководителем КЭУ ЛНР, скреплен печатью.

4.16. При регистрации обращения ему присваивается регистрационный индекс, который состоит из:

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

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

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

Например:

23-И, где 23 – порядковый номер в рамках календарного года,

И – первая буква фамилии (Иванов);

25-И(2)-КЛ, где 25 – порядковый номер в рамках календарного года, И – первая буква фамилии (Иванов), (2) – признак обращения «повторное», КЛ – коллективное обращение.

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

4.17. В Журнал регистрации обращений граждан заносятся дата поступления обращения, регистрационный индекс, фамилия, имя, отчество заявителя (в именительном падеже), его адрес (место работы при наличии), указываются льготная категория и социальное положение заявителя (участник Великой Отечественной войны, инвалид, пенсионер, многодетная семья, одинокая мать и другие льготные категории в соответствии с действующим законодательством Луганской Народной Республики) другие реквизиты.

4.18. Если обращение подписано двумя и более гражданами, то регистрируются первые две фамилии, в том числе фамилия заявителя, в адрес которого будет направлен ответ. Такое обращение считается коллективным.

4.19. Если обращение переслано государственными органами для рассмотрения, то указывается, откуда оно поступило, в Журнале регистрации обращений граждан проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

4.20. Письменное обращение обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в КЭУ ЛНР.

4.21. После регистрации обращения передаются на рассмотрение Начальнику на бланках установленного образца. Поручения Начальника о

дальнейшем рассмотрении обращений оформляются в форме Резолюции (Приложение № 5).

4.22. Резолюция содержит: фамилии и инициалы руководителей, должностных лиц структурных подразделений, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и сроки рассмотрения, подпись Начальника с расшифровкой и дату. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельные действия, порядок и срок исполнения поручения.

4.23. Начальник проставляет резолюцию не позднее следующего рабочего дня с момента регистрации обращения.

4.24. После проставления резолюции Начальником, содержание резолюции вносится ответственным лицом в Журнал регистрации обращений граждан.

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

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

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

4.27. По результатам рассмотрения обращений, гражданину готовится ответ.

4.28. В процессе рассмотрения обращения по существу, исполнитель вправе запросить дополнительную информацию у других государственных органов, органов местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

4.29. В случае необходимости получения дополнительной информации у

гражданина, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации, исполнитель может пригласить гражданина на личную беседу.

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

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

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

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

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

содержать информацию о дате отправки, регистрационный номер, подпись.

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

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

Срок исполнения обращения исчисляется в календарных днях с даты регистрации в журнале регистрации обращений граждан. Если последний день срока исполнения обращения приходится на нерабочий день, последним днем срока исполнения обращения считается первый рабочий день после нерабочего дня.

4.33. Если затронутые в обращении вопросы не входят в компетенцию КЭУ ЛНР, ответственное лицо в течение семи дней со дня регистрации направляет обращение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о

переадресации обращения.

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 семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

Решение о снятии обращения с контроля принимает Начальник.

4.34. Исполнитель несет персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращения, соблюдение сроков рассмотрения обращения, своевременность продления сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.

4.35. Ответ по результатам рассмотрения письменного обращения дается за подписью Начальника или лица, исполняющего его обязанности или заместитель.

4.36. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, необходимо исчерпывающе давать ответ на все поставленные в обращении вопросы.

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

4.37. После подписания ответа, документ регистрируется в Журнале исходящей корреспонденции и передается для отправки гражданину любым удобным способом: лично, направлен по почте, по электронной почте (при наличии электронного адреса).

4.38. При регистрации ставится дата и номер, присвоенный обращению, с добавлением индекса структурного подразделения по номенклатуре дел.

4.39. Ответ на коллективное обращение направляется лицу, указавшему свой домашний либо иной адрес для отправки ответа, либо лицу, подписавшему обращение первым, если указан его домашний либо иной адрес. В случае, если в коллективном обращении не указаны адреса (например: жильцы дома, жители деревни, члены трудового коллектива, работники медицинского учреждения/организации), ответ направляется в одну из квартир дома, в адрес местной администрации, на предприятие, в учреждение/организацию.

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

5.1. Действия (бездействие) КЭУ ЛНР, осуществляемые и принимаемые в

ходе рассмотрения обращений, могут быть обжалованы в судебном и ином порядке, установленном действующим законодательством Луганской Народной Республики.

VI. Формирование дел по исполненным обращениям

6.1. После завершения рассмотрения обращения со всеми относящимися к ним материалами формируются ответственным лицом в дела в пределах календарного года в хронологическом порядке, в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

6.2. На каждом обращении после принятия окончательного решения проставляется отметка «В дело», дата, должность, подпись и расшифровка подписи Начальника.

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

Каждое обращение составляет в деле самостоятельную группу, помещается в мягкую обложку и систематизируется в хронологической последовательности.

Обложка дела оформляется в установленном порядке (Приложение № 6).

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

6.5. 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 обращения;

оригинал или копия ответа.

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

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

6.7. Сроки хранения документов по обращениям составляют 5 лет.

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

VII. Заключительные положения

7.1. Использование и распространение сведений о частной жизни, которые стали известны в результате обращения гражданина, не допускается.

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

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

7.4. 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

Начальник Квартирно-
эксплуатационного управления
Луганской Народной Республики

И.В. Горбатенков

Приложение № 1
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
Квартирно-эксплуатационным
управлением
Луганской Народной Республики

Журнал записи на личный прием

№ п/п	Дата записи на прием	ФИО Адрес	Затронутый вопрос	Дата назначенного приема	ФИО производившего запись
-------	----------------------	--------------	-------------------	--------------------------	---------------------------

Приложение № 2
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращения граждан
Квартирно-эксплуатационным
управлением
Луганской Народной Республики

РАСПИСКА
о получении обращения
Квартирно-эксплуатационным управлением
Луганской Народной Республики

Выдана

(ФИО заявителя)

Дата приема: _____ 20__ г.

Кол-во листов в обращении _____

Тел. для справок: _____

Начальник КЭУ ЛНР

Подпись

ФИО

Приложение № 3
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
Квартирно-эксплуатационным
управлением
Луганской Народной Республики

Журнал личного приема граждан

№ п/п	Дата приема	ФИО принимающего	ФИО, адрес заявителя	Затронутый вопрос	Резолюция, срок выполнения	Устное подтверждение получения ответа заявителем (ропись)	Дополнительная информация
-------	-------------	------------------	----------------------	-------------------	----------------------------	---	---------------------------

Приложение № 4
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
Квартирно-эксплуатационным
управлением
Луганской Народной Республики

Журнал регистрации обращений граждан

№ п/ п	Регистра- ционны й индекс	Дата получе- ния	ФИО, адрес заявите- ля	Исходя- щий № и дата	Затрону- тый вопрос	Резолю- ция, срок выполне- ния	Отметка о выполне- нии	№ дела
--------------	---------------------------------	------------------------	---------------------------------	----------------------------	---------------------------	---	---------------------------------	-----------

Приложение № 5
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
Квартирно-эксплуатационным
управлением
Луганской Народной Республики

Бланк резолюции для обращения граждан

Квартирно-эксплуатационное управление Луганской Народной Республики	
К входящей № _____	от _____
	(дата)

_____	ФИО руководителя
(подпись)	
« _____ »	_____ 20 _____

Приложение № 6
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
Квартирно-эксплуатационным
управлением
Луганской Народной Республики

Обложка дела

**Квартирно-эксплуатационное управление
Луганской Народной Республики**

ДЕЛО № _____

жалоба, заявление, предложение
(нужное подчеркнуть)

Гражданина _____

Проживающего по адресу:

По вопросу:

В дело

Руководитель

ФИО

Приложение № 7
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
Квартирно-эксплуатационным
управлением
Луганской Народной Республики

КАРТОЧКА

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