



## ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОМИТЕТ СТАТИСТИКИ ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ

### ПРИКАЗ

«05» августа 2021 г.

№ 90-пр

г. Луганск

Зарегистрировано в Министерстве юстиции  
Луганской Народной Республики  
10.09.2021 за № 435/4096

### **Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в Государственном комитете статистики Луганской Народной Республики**

В соответствии со статьей 26 Конституции Луганской Народной Республики, руководствуясь Законом Луганской Народной Республики от 13.12.2019 № 115-III «О порядке рассмотрения обращений граждан Луганской Народной Республики», подпунктом 17 пункта 2.1 раздела II и подпунктом 9 пункта 3.2 раздела III Положения о Государственном комитете статистики Луганской Народной Республики, утвержденного постановлением Правительства Луганской Народной Республики от 05.11.2019 № 672/19 (с изменениями), п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в Государственном комитете статистики Луганской Народной Республики.

2. Начальникам структурных подразделений и территориальных органов Государственного комитета статистики Луганской Народной Республики обеспечить неукоснительное выполнение Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в Государственном комитете статистики Луганской Народной Республики.

3. Признать утратившим силу приказ Государственного комитета статистики Луганской Народной Республики от 04.02.2019 № 9-пр «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в Государственном комитете статистики Луганской Народной Республики», зарегистрированный в Министерстве юстиции Луганской Народной Республики 11.03.2019 за № 126/2675.

4. Сектору правового обеспечения и антикоррупционной экспертизы Государственного комитета статистики Луганской Народной Республики направить настоящий приказ на государственную регистрацию в Министерство юстиции Луганской Народной Республики.

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

6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Председатель

И. В. Шабlienко

УТВЕРЖДЕНА  
приказом Государственного комитета  
статистики Луганской Народной  
Республики  
от «05» августа 2021 года № 90-пр

Зарегистрировано в Министерстве юстиции  
Луганской Народной Республики  
10.09.2021 за № 435/4096

**Инструкция  
о порядке рассмотрения обращений граждан  
и организации личного приема граждан  
в Государственном комитете статистики  
Луганской Народной Республики**

**I. Общие положения**

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в Государственном комитете статистики Луганской Народной Республики (далее – Инструкция) разработана 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 Луганской Народной Республики» (далее – Закон) и другими нормативными правовыми актами Луганской Народной Республики.

Инструкцией устанавливается единый порядок рассмотрения обращений граждан и организации личного приема в Государственном комитете статистики Луганской Народной Республики (далее – Госкомстат ЛНР) и территориальных органах Государственного комитета статистики Луганской Народной Республики (далее – территориальные органы).

1.2. Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном иными законами Луганской Народной Республики.

Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений граждан распространяется 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.

Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.3. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.4. Делопроизводство по обращениям граждан в Госкомстате ЛНР и его территориальных органах ведется отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с утвержденной номенклатурой дел и осуществляется:

государственным гражданским служащим отдела делопроизводства и контроля исполнения Госкомстата ЛНР (далее – Отдел), ответственным за делопроизводство по обращениям граждан;

государственными гражданскими служащими, ответственными за делопроизводство по обращениям граждан в территориальных органах.

1.5. Рассмотрение обращений граждан предусматривает: прием письменных и устных обращений граждан; регистрацию поступивших обращений, их учет и контроль; направление обращений на резолюцию, на рассмотрение; рассмотрение обращений; оформление ответа на обращение; направление (передачу) оформленного ответа гражданину; формирование дел по обращениям граждан; личный прием граждан (прием устных/письменных обращений граждан).

1.6. Прием, учет, первичную обработку, регистрацию и контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших в адрес Госкомстата ЛНР / территориального органа, регистрацию подготовленных ответов, а также направление (передачу) оформленного ответа гражданину, формирование дел по обращениям граждан, осуществляет государственный гражданский служащий Отдела, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан / государственный гражданский служащий, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан в территориальном органе.

1.7. Учет, хранение и уничтожение дел по истечению срока хранения осуществляются в порядке, предусмотренном Инструкцией по делопроизводству Государственного комитета статистики Луганской Народной Республики, утвержденной приказом Государственного комитета статистики Луганской Народной Республики от 24.03.2017 № 25-пр, другими нормативными правовыми актами Луганской Народной Республики.

1.8. Ответственность за организацию работы с обращениями граждан в Госкомстате ЛНР несет начальник Отдела, в территориальных органах – руководители территориальных органов.

1.9. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган, его территориальные органы, 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.

1.10. 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.

## **II. Основные понятия**

2.1. В настоящей Инструкции используются следующие термины:

обращение гражданина (далее – обращение) – направленные в Госкомстат ЛНР, его территориальные органы или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Госкомстат ЛНР или его территориальные органы;

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;

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;

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

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.

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

### **III. Требования к письменному обращению**

3.1. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

полное наименование Госкомстата ЛНР, его территориального 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, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Дополнительно, по желанию гражданина, указывается номер телефона.

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

3.3. Обращение, поступившее в Госкомстат ЛНР, территориальный орган в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

Гражданин в праве приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

### **IV. Прием и регистрация письменного обращения**

4.1. Письменное обращение может поступить одним из следующих способов: доставлено лично гражданином либо через третьих лиц (доверенных лиц); почтовым отправлением; принято в ходе личного приема; получено в форме электронного документа в соответствии с действующим законодательством.

4.2. Поступившее письменное обращение проходит первичную обработку и регистрацию.

4.3. При приеме и первичной обработке обращения:  
проверяется правильность доставки адресованной корреспонденции и целостность конвертов;

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

поступившие документы (копии паспорта, военного билета, трудовой книжки, пенсионного удостоверения, фотографии и другие подобные приложения) прикладываются к тексту обращения.

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

4.4. Поступившее письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Журнале регистрации предложений, заявлений и жалоб граждан (далее – Журнал регистрации обращений граждан) (приложение № 1), который должен быть прошит, пронумерован, подписан в Госкомстате ЛНР – Председателем Госкомстата ЛНР, в территориальных органах – руководителями территориальных органов, скреплен печатью.

Обращения, которые поступают непосредственно от граждан (в том числе на личном приеме) и по почте, регистрируются в Журнале регистрации обращений граждан и в регистрационно-контрольной карточке обращений граждан (далее – РКК), (приложение № 2).

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

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

порядкового номера (начинается ежегодно с номера 1).

Если обращение подписано двумя и более гражданами, то при регистрации указывается фамилия гражданина, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным.

Например:

В-1, где В – первая буква фамилии (Воронин), 1 – порядковый номер в рамках календарного года.

Н-КЛ-2, где Н – фамилия гражданина, на которого просят направить ответ, КЛ – аббревиатура, обозначающая коллективное обращение, 2 – порядковый номер в рамках календарного года.

Регистрационный индекс, дата, а также количество листов обращения и приложений к нему, вписываются во входящий регистрационный штамп, либо проставляются в правом нижнем углу первой страницы на лицевой стороне первого листа. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение. Датой регистрации обращения считается дата, указанная на штампе.

Количество листов обращения и приложений к нему указываются следующим образом:

1+4, где 1 – количество листов обращения, 4 – количество листов приложения.

Устные обращения, поступившие на личном приеме, заносятся в Карточку личного приема граждан (приложение № 3), где указываются:

фамилия, инициалы руководителя, проводившего прием;

дата приема;

фамилия, имя, отчество гражданина;

почтовый адрес, содержание вопроса, результаты рассмотрения и т.д.

Обращение проверяется на повторность государственным гражданским служащим Отдела, ответственным за делопроизводство по обращениям граждан / государственным гражданским служащим, ответственным за делопроизводство по обращениям граждан в территориальном органе, при необходимости к обращению прикладывается предыдущая переписка, для дальнейшего его рассмотрения.

Повторные обращения регистрируются в общем порядке, а в соответствующей графе Журнала регистрации обращений граждан и в РКК указывается регистрационный индекс первого обращения. При этом в правом верхнем углу обращения ставится отметка «ПОВТОРНО».

4.6. В Журнал регистрации обращений граждан заносятся:

номер по порядку;

дата поступления, регистрационный индекс, количество листов обращения/приложений;

дата, регистрационные индексы повторных обращений, количество листов обращения/приложений;

корреспондент, дата и номер сопроводительного письма (при пересылке письма из другого государственного органа, предприятия, учреждения, организации);

фамилия, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, социальное положение (при наличии такой информации), контактный телефон;

краткое содержание обращения;

резолюция, исполнитель, дата направления на исполнение, срок и дата исполнения;

ход и результат рассмотрения (№, дата ответа), исполнитель;

номер дела, согласно номенклатуре.

4.7. При необходимости отмечаются социальное положение и льготная категория граждан (участник Великой Отечественной войны, инвалид, пенсионер, многодетная семья, одинокая мать и другие льготные категории в соответствии с законодательством Луганской Народной Республики).

4.8. Если обращение переслано государственными органами, органами местного самоуправления или должностными лицами для рассмотрения,



в Журнале регистрации обращений граждан указывается, откуда оно поступило, проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

4.9. Если при регистрации в обращении выявлены нарушения и недостатки, государственный гражданский служащий Отдела, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан / государственный гражданский служащий, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан в территориальном органе, составляет в двух экземплярах Акт (приложение № 4) на письма:

при вскрытии которых не обнаружилось текста документа или письменного вложения;

в конвертах, где обнаружилась недостача документов, указанных в обращении или во вложенной в конверт описи документов.

Один экземпляр указанного Акта остается на хранении в Госкомстате ЛНР / территориальном органе и приобщается к поступившему обращению, второй – направляется гражданину.

4.10. После регистрации обращения передаются на рассмотрение руководству Госкомстата ЛНР, территориальных органов. Поручения руководства о дальнейшем рассмотрении обращений оформляются в форме резолюций.

4.11. Резолюция содержит: фамилии и инициалы руководителей, должностных лиц структурных подразделений Госкомстата ЛНР, должностных лиц территориальных органов, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и сроки рассмотрения, подпись руководителя с расшифровкой и дату. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

4.12. Председатель Госкомстата ЛНР / руководитель территориального органа или лицо, исполняющее его обязанности, проставляет резолюцию не позднее следующего рабочего дня с момента регистрации, содержание резолюции заносится в Журнал регистрации обращений граждан.

4.13. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Госкомстата ЛНР / территориального органа, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в пункте 5.7 настоящей Инструкции.

4.14. 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.

4.15. Госкомстат ЛНР при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

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

4.17. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 4.16 настоящей Инструкции, 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), в установленном порядке.

4.18. Зарегистрированные обращения в соответствии с резолюцией передаются исполнителю не позднее следующего рабочего дня с момента проставления резолюции.

4.19. 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, осуществляет контроль за соблюдением данных сроков, формирует окончательный ответ на обращение при поступлении материалов от соисполнителей.

4.20. Ответственность за содержание и оформление подготовленных ответов на обращения, а также объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение возлагается на руководителей структурных подразделений Госкомстата ЛНР / руководителей территориальных органов, а также непосредственных исполнителей по документам. При рассмотрении обращения несколькими исполнителями ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

## **V. Рассмотрение обращения**

5.1. Обращение, поступившее в Госкомстат ЛНР и его территориальные органы, подлежит обязательному рассмотрению. В случае необходимости Госкомстат ЛНР может обеспечить рассмотрение обращения с выездом на место.

5.2. При рассмотрении обращения 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 других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 5.4, 5.7–5.11 настоящей Инструкции;

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

5.3. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающие обращение, обязаны в течение пятнадцати 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, и для которых установлен особый порядок предоставления.

5.4. 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.

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

5.6. Госкомстат ЛНР и его территориальные органы 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.

5.7. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течении семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.8. 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 в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течении семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

5.9. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Председатель Госкомстата ЛНР / руководитель территориального органа или лицо, исполняющее его обязанности 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 Госкомстат ЛНР и его территориальный орган соответственно. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

5.10. В случае поступления в Госкомстат ЛНР и его территориальные органы письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии пунктом 5.17 настоящей Инструкции, на официальном сайте Госкомстата ЛНР в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

5.11. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.12. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

5.13. Проекты ответов на обращения должны быть оформлены и завизированы соответствующими должностными лицами Госкомстата ЛНР, территориальных органов в установленном порядке. Виза проставляется на втором экземпляре проекта ответа на обращение.

5.14. Ответ на обращение подписывается Председателем Госкомстата ЛНР / руководителем территориального органа или лицом, его замещающим.

5.15. Подготовленный и подписанный ответ на обращение регистрируется в день подписания. Исполнитель предоставляет в Отдел / государственному гражданскому служащему, ответственному за делопроизводство по обращениям граждан в территориальном органе:

первый и второй экземпляр ответа;

обращение и приложения к нему (оригинал или копию);

иные документы по рассмотрению данного обращения (при наличии).

При регистрации ответа ставится дата и регистрационный индекс, присвоенный обращению при регистрации, с добавлением индекса Отдела / территориального органа, папки дела по номенклатуре и регистрационный порядковый номер.

Например: В-1/01-28/312, где

В – первая буква фамилии (Воронин), 1 – порядковый номер в рамках календарного года, 01 – индекс Отдела / территориального органа, 28 – папка дела по номенклатуре, 312 – регистрационный порядковый номер.

5.16. Полученные от исполнителя ответы на обращения Отдел / государственный гражданский служащий, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан в территориальном органе, направляют (передают) гражданину.

5.17. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении,

поступившем в Госкомстат ЛНР и его территориальные органы в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме. Кроме того, на поступившие в Госкомстат ЛНР и его территориальные органы обращения, содержащие предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснениями порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований пункта 1.10 настоящей Инструкции на официальном сайте Госкомстата ЛНР в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5.18. Обращение, считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты меры, подготовлен письменный ответ гражданину, отправлен ответ по почте (электронной почте) или передан ему лично.

## **VI. Сроки рассмотрения письменного обращения**

6.1. Письменное обращение, поступившее в Госкомстат ЛНР / территориальные органы, в соответствии с компетенцией, рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации письменного обращения.

6.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Закона, Председатель Госкомстата ЛНР / руководитель территориального органа или лицо, исполняющее его обязанности вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на тридцать дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

## **VII. Личный прием граждан**

7.1. Личный прием граждан в Госкомстате ЛНР проводит Председатель Госкомстата ЛНР и его заместители, в территориальном органе – руководитель территориального органа или лицо, исполняющее его обязанности.

7.2. Информация о месте, днях и часах приема доводится до сведения граждан, путем размещения её на официальном сайте Госкомстата ЛНР в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационном стенде.

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

7.4. Содержание устного обращения 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 Карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Законом и настоящей Инструкцией.

7.6. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Госкомстата ЛНР и его территориальных органов, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

7.8. Отдельные категории граждан пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

### **VIII. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

8.1. Госкомстат ЛНР и его территориальные органы в пределах своей компетенции осуществляют контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

8.2. Обращения граждан подлежат обязательной постановке на контроль.

Отметка о контроле за исполнением документа обозначается в верхнем правом углу первого листа документа словом или штампом «Контроль» с указанием срока исполнения.

Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

8.3. Государственный гражданский служащий Отдела, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан / государственный гражданский служащий, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан в территориальном органе, проверяет РКК подлежащие исполнению, и за два дня, до окончания установленного срока рассмотрения обращений осуществляет напоминание исполнителям о наступающем сроке исполнения документа.

8.4. В случае неисполнения обращений в установленный законодательством срок, начальник Отдела / государственный гражданский служащий, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан в территориальном органе, уведомляет о фактах несвоевременного исполнения Председателя Госкомстата ЛНР / руководителя территориального органа или лицо, исполняющее его обязанности.

8.5. Основанием для снятия с контроля письменного обращения является оформленный и подписанный Председателем Госкомстата ЛНР / руководителем территориального органа или лицом, исполняющим его обязанности, ответ.

## **IX. Формирование дел по исполненным обращениям**

9.1. После завершения рассмотрения обращения, оригиналы данных обращений, ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела по календарному году в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

9.2. Каждое обращение и документы по его рассмотрению составляют в деле самостоятельную группу, помещаются в мягкую обложку (приложение № 5) и систематизируются в хронологической последовательности в соответствии с регистрационным индексом. В случае получения повторных обращений или появления дополнительных документов, они подшиваются к данной группе документов по первому обращению.

9.3. В деле документы располагаются в следующей последовательности:  
оригинал обращения;  
второй экземпляр ответа;  
все документы, отражающие процесс рассмотрения обращения гражданина.

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

9.5. Ответственность за сохранность документов по обращениям, законченных делопроизводством, возлагается на Отдел и руководителей территориальных органов.

## **X. Составление отчетно-аналитической информации по поступившим обращениям граждан**

10.1. Аналитическая работа по обращениям граждан (определение



характера обращений, количества и др.) проводится управлением планирования и организации сводных статистических работ и связей с общественностью Госкомстата ЛНР (далее – Управление).

В этих целях Отдел и территориальные органы, предоставляют в Управление информацию о результатах рассмотрения обращений для анализа и обобщения, в установленные сроки.

10.2. Управление готовит сводные аналитические материалы о поступающих обращениях и предоставляет их Председателю Госкомстата ЛНР или лицу, исполняющему его обязанности.

## **XI. Заключительные положения**

11.1. Исполнитель, указанный в поручении (на период рассмотрения обращения), а также государственный гражданский служащий Отдела, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан / государственный гражданский служащий, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан в территориальном органе, несут ответственность за сохранность обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

11.2. 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 01.01.2022.

11.3. До определения в законодательном порядке вопросов принадлежности к гражданству Луганской Народной Республики в целях настоящей Инструкции гражданами Луганской Народной Республики являются граждане Украины, 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.

Начальник отдела делопроизводства  
и контроля исполнения  
Государственного комитета статистики  
Луганской Народной Республики

Е. А. Дегтярева

Приложение № 1  
к Инструкции о порядке  
рассмотрения обращений граждан  
и организации личного приема  
граждан в Государственном  
комитете статистики Луганской  
Народной Республики

**Журнал**  
**регистрации предложений, заявлений и жалоб граждан**

№ п/п	Дата поступления, регистра- ционный индекс, количество листов обращения/ приложений	Даты, регистрацион- ные индексы повторных обращений, количество листов обращения/ приложений	Корреспон- дент, дата и номер сопроводи- тельного письма (при пересылке письма из другого государствен- ного органа, предприятия, учреждения, организации)	Фамилия, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, социальное положение, контактный телефон	Краткое содержа- ние обращения	Резолюция, исполни- тель, дата направле- ния на исполне- ние	Срок и дата исполне- ния, согласно резолюции	Ход и результат рассмотре- ния (№, дата ответа), исполни- тель
1	2	3	4	5	6	7	8	9

Приложение № 2  
к Инструкции о порядке  
рассмотрения обращений граждан  
и организации личного приема  
граждан в Государственном  
комитете статистики Луганской  
Народной Республики

**Регистрационно-контрольная карточка обращений граждан**

**Лицевая сторона**

Регистрационно-контрольная карточка обращений граждан	
Регистрационный индекс	Дата поступления
Фамилия, имя, отчество (при наличии)	
Почтовый адрес	
Контактный телефон	
Социальный статус	
Индексы повторных обращений	
Корреспондент, дата и индекс	
Категория	
Содержание	
Резолюция	

**Оборотная сторона**

Дата передачи на исполнение, подпись	
Исполнитель	
Отметка о промежуточном ответе	
Дата дополнительного контроля	
Результат рассмотрения	
Дата № ответа	Дело № _____

Приложение № 3  
к Инструкции о порядке  
рассмотрения обращений граждан  
и организации личного приема  
граждан в Государственном  
комитете статистики Луганской  
Народной Республики

**КАРТОЧКА**  
**личного приема граждан**

<b>КАРТОЧКА</b> <b>личного приема граждан</b>	
Фамилия, инициалы проводящего прием	Дата приема
Фамилия, имя, отчество (при наличии)	
Адрес	
Телефон	
Содержание вопроса:	
Поручения	
ФИО исполнителя	
Результаты рассмотрения	

Приложение № 4  
к Инструкции о порядке  
рассмотрения обращений граждан  
и организации личного приема  
граждан в Государственном  
комитете статистики Луганской  
Народной Республики

УТВЕРЖДАЮ  
Председатель Государственного  
комитета статистики Луганской  
Народной Республики (руководитель  
территориального органа)

\_\_\_\_\_  
(подпись, расшифровка подписи)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Акт**

от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Настоящий акт составлен \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(ФИО и должность)

Государственного комитета статистики Луганской Народной Республики  
о том, что \_\_\_\_\_ получено письмо \_\_\_\_\_  
(дата)

\_\_\_\_\_  
(ФИО заявителя и адрес)

при вскрытии конверта установлено, что отсутствуют:

Должность

Подпись

ФИО

Начальник отдела  
делопроизводства и контроля  
исполнения Госкомстата ЛНР\*

Подпись

ФИО

\*Заполняется только при составлении Акта в Госкомстате ЛНР

Приложение № 5  
к Инструкции о порядке  
рассмотрения обращений граждан  
и организации личного приема  
граждан в Государственном  
комитете статистики Луганской  
Народной Республики

**ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОМИТЕТ СТАТИСТИКИ  
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ**

**ДЕЛО № \_\_\_\_\_**

**жалоба, заявление, предложение**  
(нужное подчеркнуть)

гр. \_\_\_\_\_

Почтовый адрес: \_\_\_\_\_

по вопросу: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

На \_\_\_\_\_ листах

Хранить \_\_\_\_\_ лет