



**МИНИСТЕРСТВО ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЙ
И ЛИКВИДАЦИИ ПОСЛЕДСТВИЙ СТИХИЙНЫХ БЕДСТВИЙ
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ
(МЧС ЛНР)**

ПРИКАЗ

г. Луганск

23.08.2021

№ 297

Зарегистрировано в Министерстве юстиции
Луганской Народной Республики
28.09.2021 за № 462/4123

**Об утверждении Инструкции по рассмотрению обращений
граждан и организации личного приема граждан в Министерстве
чрезвычайных ситуаций и ликвидации последствий стихийных
бедствий Луганской Народной Республики**

В соответствии со статьей 26 Конституции Луганской Народной Республики от 18.05.2014 № 1-І (с изменениями), Законом Луганской Народной Республики от 13.12.2019 № 115-ІІІ «О порядке рассмотрения обращений граждан Луганской Народной Республики», в целях улучшения условий реализации прав граждан на обращение и организации личного приема граждан в Министерстве чрезвычайных ситуаций и ликвидации последствий стихийных бедствий Луганской Народной Республики, п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию по рассмотрению обращений граждан и организации личного приема граждан в Министерстве чрезвычайных ситуаций и ликвидации последствий стихийных бедствий Луганской Народной Республики.

2. Признать утратившим силу приказ Министерства чрезвычайных ситуаций и ликвидации последствий стихийных бедствий от 19.05.2021 № 125 «Об утверждении Инструкции по рассмотрению обращений граждан и организации личного приема граждан в Министерстве чрезвычайных ситуаций и ликвидации последствий стихийных бедствий Луганской Народной Республики», зарегистрированный в Министерстве юстиции Луганской Народной Республики 25.06.2021 за № 294/3955.

3. Административно-правовому управлению Министерства чрезвычайных ситуаций и ликвидации последствий стихийных бедствий Луганской Народной Республики предоставить данный приказ на государственную регистрацию в Министерство юстиции Луганской Народной Республики.

4. Приказ вступает в силу через 10 (десять) дней после дня его официального опубликования.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр
генерал-майор службы гражданской защиты

Е. А. Кацавалов

УТВЕРЖДЕНА
приказом Министерства
чрезвычайных ситуаций и
ликвидации последствий
стихийных бедствий
Луганской Народной Республики
от 23.08.2021 № 297

Зарегистрировано в Министерстве юстиции
Луганской Народной Республики
28.09.2021 за № 462/4123

**Инструкция
по рассмотрению обращений граждан и организации личного приема
граждан в Министерстве чрезвычайных ситуаций и ликвидации
последствий стихийных бедствий Луганской Народной Республики**

I. Общие положения

1.1. Инструкция по рассмотрению обращений граждан и организации личного приема граждан в Министерстве чрезвычайных ситуаций и ликвидации последствий стихийных бедствий Луганской Народной Республики (далее – Инструкция) устанавливает единые требования к порядку рассмотрения обращений и ведению делопроизводства по обращениям граждан в Министерстве чрезвычайных ситуаций и ликвидации последствий стихийных бедствий Луганской Народной Республики (далее – МЧС ЛНР).

Рассмотрение обращений граждан предусматривает: прием письменных и устных обращений граждан, регистрацию поступивших обращений, передачу обращений на резолюцию, рассмотрение обращений, оформление ответа на обращение и направление (передачу) оформленного ответа гражданину, личный прием граждан, формирование дела по исполненным обращениям.

1.2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан в МЧС ЛНР 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 Луганской Народной Республики» (далее – Закон), настоящей Инструкцией, международными договорами Луганской Народной Республики, иными нормативными правовыми актами Луганской Народной Республики.

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

Положения настоящей Инструкции также 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.

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

1.4. Делопроизводство по обращениям граждан ведется централизованно, отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с утвержденной номенклатурой дел МЧС ЛНР.

1.5. Работу с обращениями граждан, поступившими в адрес МЧС ЛНР, организывает Министр чрезвычайных ситуаций и ликвидации последствий стихийных бедствий Луганской Народной Республики (далее – Министр) либо лицо, исполняющее его обязанности.

1.6. Должностные лица, к компетенции которых относятся вопросы, поставленные в обращениях, несут персональную ответственность за их своевременное, качественное и объективное рассмотрение (разрешение).

1.7. Прием, учет, первичную обработку и контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших на имя Министра осуществляет специалист организационно-аналитического отдела административно-правового управления МЧС ЛНР (далее – ОАО АПУ МЧС ЛНР), в соответствии с должностными инструкциями.

1.8. Рассмотрение обращений и определение исполнителя проводится Министром либо лицом, исполняющим его обязанности.

1.9. Учет, хранение и передача дел в архив МЧС ЛНР осуществляются в порядке, предусмотренном инструкцией по делопроизводству в МЧС ЛНР,

утвержденной приказом МЧС ЛНР, настоящей Инструкцией, другими нормативными правовыми актами Луганской Народной Республики.

1.10. При подаче личного обращения в адрес МЧС ЛНР гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность, в случае подачи обращения доверенным лицом, представитель должен предъявить доверенность.

1.11. В настоящей Инструкции используются следующие основные понятия:

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

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;

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

заявитель – гражданин, обратившийся в МЧС 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;

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

письменное обращение – обращение, составленное и оформленное гражданином в письменной форме или в форме электронного документа с соблюдением требований, установленных для подготовки письменных документов действующим законодательством Луганской Народной Республики;

повторное обращение – обращение, рассмотренное одним и тем же органом от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу без приведения в обращении новых доводов или обстоятельств;

устное обращение – обращение, изложенное гражданином лично или через третьих лиц (доверенных лиц) на личном приеме.

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

II. Порядок рассмотрения письменных обращений

2.1. Работа с письменными обращениями осуществляется в следующей последовательности:

- прием и первичная обработка письменных обращений;
- предварительное рассмотрение обращений;
- регистрация поступивших письменных обращений;
- проставление резолюции на письменных обращениях Министром либо лицом, исполняющим его обязанности;
- 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;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений;
- снятие с контроля письменных обращений;
- формирование дел по обращениям граждан.

2.2. Письменные обращения, поступившие в адрес МЧС ЛНР, подлежат обязательному рассмотрению.

2.3. Письменное обращение может поступить одним из следующих способов:

- доставлено лично гражданином, законным представителем либо доверенных лиц;
- доставлено нарочным, почтовым отправлением, посредством факсимильной связи, по электронной почте.

2.4. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом ОАО АПУ МЧС ЛНР, отвечающим за регистрацию обращений граждан.

2.5. Письменные обращения, поступившие в МЧС ЛНР, передаются специалисту ОАО АПУ МЧС ЛНР, ответственному за делопроизводство для дальнейшей обработки, регистрации и передачи на рассмотрение Министру либо лицу, исполняющему его обязанности.

2.6. Письменные обращения, поступившие в конвертах (пакетах), в целях обеспечения безопасности подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверт (пакет) работа с письменным обращением

приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения Министром либо лицом, исполняющим его обязанности.

2.7. При приеме и первичной обработке документов:

проверяется правильность адресованной корреспонденции и целостность конвертов;

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

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

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

2.8. На обращения, поступившие с денежными знаками, ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, составляется акт в двух экземплярах (приложение № 1 к Инструкции). Один экземпляр указанного акта остается на хранении в МЧС ЛНР и приобщается к поступившему обращению, второй направляется заявителю.

2.9. 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.

2.10. Если при поступлении обращения установлено, что отсутствовали указанные в обращении приложения, специалистом ОАО АПУ МЧС ЛНР составляется акт в двух экземплярах (приложение № 2 к Инструкции). Один экземпляр указанного акта остается на хранении в МЧС ЛНР, второй направляется заявителю.

2.11. Обращения с пометкой «лично», поступившие на имя Министра, вскрываются Министром, поступившие на имя должностных лиц МЧС ЛНР – передаются адресатам невскрытыми.

2.12. В случае если обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, адресат должен передать его специалисту ОАО АПУ МЧС ЛНР для регистрации в автоматической системе контроля и организации делопроизводства (далее – АСКОД).

2.13. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

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

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

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

номер телефона (при наличии);

суть обращения.

Обращение заверяется личной подписью с проставлением даты.

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

2.14. Письменные обращения с просьбами о личном приеме рассматриваются как обычные обращения.

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

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

2.17. Регистрация обращений в МЧС ЛНР осуществляется с использованием карточки АСКОД (приложение № 3 к Инструкции).

2.18. На поступивших в МЧС ЛНР обращениях в правом нижнем углу первой страницы проставляются входящий регистрационный штамп. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте первой страницы, обеспечивающим его прочтение.

2.19. Специалист ОАО АПУ МЧС ЛНР, ответственный за делопроизводство, осуществляет регистрацию обращений в АСКОДе.

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

начальной буквы фамилии автора (при коллективном обращении указывается начальная буква фамилии лица, указанного в обращении первым);

порядкового номера, который начинается ежегодно с номера 1;

Например:

И-10, где И – первая буква фамилии (Иванов), 10 – порядковый номер в рамках календарного года.

При поступлении повторного обращения после проставления регистрационного индекса обращения добавляется буква «п» (повторное

обращение), например: И-15п. Регистрационный индекс может быть дополнен другими обозначениями, которые обеспечивают систематизацию, поиск и хранение обращений.

2.21. Регистрационный индекс и дата вписываются в штамп МЧС ЛНР. Датой регистрации обращения считается дата, указанная на штампе МЧС ЛНР.

2.22. Если обращение подписано двумя и более заявителями, то регистрируется первая фамилия, либо фамилия заявителя, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным.

2.23. Также отмечаются социальное положение и льготная категория заявителей (участник Великой Отечественной войны, инвалид, пенсионер, многодетная семья, одинокая мать и другие льготные категории в соответствии с действующим законодательством Луганской Народной Республики) (приложение № 4 к Инструкции).

2.24. Если обращение переслано государственными органами для рассмотрения, то в АСКОДе указывается, откуда оно поступило, проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

2.25. Обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в МЧС ЛНР.

2.26. Почтовые конверты (вырезки из них) хранятся вместе с обращениями.

2.27. После регистрации обращения передаются на рассмотрение Министру либо лицу, исполняющему его обязанности. Поручения Министра либо лица, исполняющего его обязанности о дальнейшем рассмотрении обращений оформляются в форме резолюций.

2.28. Резолюция содержит: фамилии и инициалы лиц руководителей, должностных лиц структурных подразделений и территориальных органов, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и сроки рассмотрения, подпись Министра либо лица, исполняющего его обязанности с расшифровкой и дату. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

2.29. Министр либо лицо, исполняющее его обязанности проставляет резолюцию не позднее следующего рабочего дня с момента регистрации.

2.30. После проставления резолюции Министром либо лицом, исполняющим его обязанности, содержание резолюции должностным лицом заносится в АСКОД.

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

2.32. 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.

2.33. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:

запросить дополнительную информацию в исполнительных органах государственной власти, других государственных органах;

инициировать проведение проверки (проведение проверки осуществляется в пределах полномочий, установленных Положением о Министерстве чрезвычайных ситуаций и ликвидации последствий стихийных бедствий Луганской Народной Республики (в новой редакции) утвержденным Указом Главы от 19.03.2019 № УГ-158/19 (с изменениями), другими нормативными правовыми актами Луганской Народной Республики);

в случае необходимости получения дополнительной информации пригласить на личную беседу гражданина.

2.34 Приглашение гражданина на беседу осуществляется по телефону, факсу, 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 предложенным способом в надлежащий срок), ответ на обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточность информации, обусловленная неявкой гражданина на личную беседу, может повлечь недостаточно детальное рассмотрение обращения. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

2.35. 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 исполнителя.

2.36. 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.

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

2.38. Министр 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.

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

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

2.41. 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, Министр либо

лицо, исполняющее его обязанности, вправе принять решение о обоснованности 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, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.42. В случае поступления в МЧС ЛНР письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте МЧС 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.

2.43. 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.

2.44. 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 МЧС ЛНР.

2.45. Рассмотрение обращений осуществляется бесплатно.

2.46. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение тем органам или должностным лицам, действия, бездействие либо решения которых обжалуются.

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

2.48. Ответ по результатам рассмотрения обращений в МЧС ЛНР дается за подписью Министра либо лица, исполняющего его обязанности.

2.49. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, необходимо исчерпывающе предоставлять ответ на все поставленные в письме вопросы.

2.50. При направлении ответа органам государственной власти, которые направили обращение для рассмотрения в МЧС ЛНР, ссылка на регистрационный номер и дату, указанные органами государственной власти, обязательна.

2.51. Ответы заявителям печатаются на бланках установленной формы. Должностные лица МЧС ЛНР оформляют ответы на бланке МЧС ЛНР согласно требованиям Инструкции по делопроизводству в МЧС ЛНР.

2.52. В левом нижнем углу ответа обязательно указывают фамилию и инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

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

2.54. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа ответ направляется (передается) заявителю.

2.55. 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, работники больницы, члены трудового коллектива), ответ направляется в одну из квартир, в адрес местной администрации, в организацию, на предприятие.

2.56. Проекты ответов на обращения должны быть оформлены и завизированы соответствующими должностными лицами МЧС ЛНР в установленном порядке. Виза проставляется на втором экземпляре проекта ответа на обращение.

2.57. Ответственность за содержание и оформление подготовленных ответов на обращения, а также за соблюдение порядка, объективности рассмотрения обращения, сроков рассмотрения и своевременности их продления возлагается на руководителей подразделений МЧС ЛНР, а также непосредственных исполнителей по документам (согласно резолюции).

2.58. После подписания ответа Министром либо лицом, исполняющим его обязанности, документ регистрируется в АСКОДе специалистом ОАО АПУ МЧС ЛНР, ответственным за ведение делопроизводства.

2.59. Регистрационный номер ответа состоит из индекса должностного лица, которое подписало документ, порядкового номера, индекса структурного подразделения, которое подготовило документ, например: 01-28/11, где 01 –

индекс должностного лица, которое подписало документ, 28 – порядковый номер, 11 – индекс подразделения, которое подготовило документ.

2.60. Ответ на обращение направляется средствами почтовой связи заказным письмом с уведомлением по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в МЧС ЛНР в письменной форме или в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в МЧС ЛНР в форме электронного документа в течение трех рабочих дней с момента регистрации.

По желанию заявителя ответ на обращение может быть вручен гражданину лично в течение трех рабочих дней с момента регистрации.

2.61. В случае возврата письма с почты по истечению срока хранения, конверт с обращением помещается в дело.

2.62. Письменное обращение, поступившее в МЧС ЛНР, рассматривается в течение тридцати дней со дня его регистрации.

2.63. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Закона, Министр либо лицо, исполняющее его обязанности вправе продлить срок рассмотрения обращения по предоставленному рапорту не более чем на тридцать дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.64. В случае продления срока рассмотрения обращения исполнитель подготавливает уведомление о продлении срока его рассмотрения (промежуточный ответ). При этом общий срок решения вопросов, поставленных в обращении, не может превышать 60 дней.

2.65. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в полномочия МЧС ЛНР, то данное обращение в течение семи дней со дня регистрации направляется по принадлежности соответствующему государственному органу, к компетенции которого относится рассмотрение данных вопросов, о чем сообщается гражданину, подавшему обращение.

2.66. По обоснованному письменному требованию гражданина срок рассмотрения обращения может быть сокращен.

2.67. Обращения граждан, имеющие установленные законодательством льготы, рассматриваются в первоочередном порядке.

2.68. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением письменных обращений, находящихся на рассмотрении в МЧС ЛНР возлагается на руководителей подразделений МЧС ЛНР, а также непосредственных исполнителей по документам (согласно резолюции).

2.69. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляется должностным лицом ОАО АПУ МЧС ЛНР. Должностное лицо, ответственное за осуществление контроля, проверяет списки обращений, подлежащих исполнению, за 5 календарных дней до окончания установленного срока рассмотрения обращений (30 календарных дней) осуществляет напоминание исполнителям в виде информации в устном и письменном виде (рапорт или докладная записка).

2.70. На контроль ставятся:

обращения, резолюция по которым содержит поручение об информировании Главы Луганской Народной Республики или Руководителя Администрации Главы Луганской Народной Республики о результатах рассмотрения;

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

обращения, поступившие из Народного Совета Луганской Народной Республики;

обращения, поступившие из Правительства Луганской Народной Республики;

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

другие обращения по указанию Министра либо лица, исполняющего его обязанности.

2.71. При постановке обращения на контроль в верхнем правом углу резолюции прописывается буква «К» с указанием срока исполнения.

2.72. В случае неисполнения обращений в установленный законодательством срок должностное лицо, отвечающее за осуществление контроля за соблюдением сроков рассмотрения обращений, составляет справку о неисполненных обращениях и информирует руководителя о фактах несвоевременного исполнения контролируемых обращений (приложение № 5 к Инструкции).

2.73. Основанием для снятия с контроля письменного обращения может служить оформленный гражданину ответ с предоставленными разъяснениями о порядке защиты его прав и законных интересов, которые относятся к компетенции МЧС ЛНР.

III. Порядок организации и проведения личного приема граждан Министром и заместителями Министра

3.1. Личный прием граждан в МЧС ЛНР проводят Министр и заместители Министра. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

3.2. Прием граждан Министром и заместителями Министра осуществляется согласно утвержденному графику приема граждан МЧС ЛНР (кроме выходных и праздничных дней), по предварительной записи.

3.3. В исключительных случаях (командировка, болезнь и другие уважительные причины) прием может быть осуществлен исполняющим обязанности Министра или перенесен на определенный день.

3.4. Личный прием граждан Министром и заместителями Министра может быть приостановлен по распоряжению Главы Луганской Народной Республики до особого распоряжения в связи с пандемией, эпидемией и т.д.

3.5. Личный прием граждан Министром и заместителями Министра осуществляется в местах, указанных в графиках личного приема граждан МЧС ЛНР.

Помещение для приема граждан должно быть оборудовано стульями, письменным столом для оформления и раскладки документов.

3.6. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах руководителями одновременно ведется прием только одного гражданина, исключением могут быть коллективные обращения.

3.7. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

3.8. Прием граждан Министром осуществляется в порядке очередности записи, которую ведет помощник Министра. Ветераны Великой Отечественной войны и лица, приравненные к ним, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

3.9. Прием граждан заместителями Министра осуществляется в порядке очередности записи, которую ведет сотрудник ОАО АПУ МЧС ЛНР согласно должностной инструкции. Ветераны Великой Отечественной войны и лица, приравненные к ним, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

3.10. При проведении личного приема граждан сведения о заявителе заносятся в журнал учета личного приема граждан: дата приема, Ф.И.О. должностного лица, осуществляющего личный прием, Ф.И.О. заявителя, адрес места жительства (место работы), контактный телефон заявителя, категория

(социальное положение), краткое содержание обращения и другие необходимые данные, подпись должностного лица, которое ведет прием (приложение № 6 к Инструкции).

Журнал учета личного приема граждан должен быть прошит, пронумерован, подписан Министром и скреплен печатью.

3.11. Журнал учета личного приема граждан Министром заполняется и хранится у помощника Министра, журнал учета личного приема граждан заместителями Министра – у сотрудника ОАО АПУ МЧС ЛНР, который отвечает за личный прием заместителями Министра.

3.12. Во время личного приема гражданин имеет право изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

3.13. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении гражданина вопросов.

3.14. Если предоставить устный ответ в день личного приема не представляется возможным или гражданин настаивает на предоставлении письменного ответа, ему дается устное разъяснение о сроке и порядке получения письменного ответа. Заявителю предлагается подать письменное обращение по указанным вопросам сотруднику ОАО АПУ МЧС ЛНР, отвечающему за регистрацию обращений граждан.

3.15. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в течение трех дней с момента поступления в МЧС ЛНР.

3.16. По итогам личного приема сотрудником ОАО АПУ МЧС ЛНР принимается письменное обращение, оказывается содействие гражданам в правильном указании в письменном обращении должности, фамилии, имени и отчества адресата, а также названия государственного органа, куда обратился гражданин.

3.17. Сотрудники ОАО АПУ МЧС ЛНР вправе предложить гражданину устранить выявленные замечания по тексту обращения.

3.18. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МЧС ЛНР, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

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

3.21. Информация о порядке рассмотрения обращений размещается:
на официальном сайте;
на информационных стендах.

3.22. Сведения о МЧС ЛНР:
почтовый адрес: 91011, Луганская Народная Республика, г. Луганск,
кв. Алексеева, 12А;
адрес электронной почты МЧС ЛНР: info@mchs-lnr.su

3.23. Информация об установленных для личного приема граждан днях и часах, иная справочная информация по рассмотрению обращений граждан в МЧС ЛНР предоставляется по телефону: (0642) 50-18-11.

3.24. В случае если гражданин совершает действия, представляющие непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, должностные лица МЧС ЛНР информируют руководителей центра обеспечения деятельности Министерства и сектора внутренней безопасности Министерства, а также вызывают сотрудников Министерства внутренних дел Луганской Народной Республики и, при необходимости, работников скорой медицинской помощи.

3.25. На информационных стендах в МЧС ЛНР размещается следующая информация:

извлечения из нормативных правовых актов, регулирующих порядок организации работы с обращениями;
извлечения из текста настоящей инструкции;
график личного приема граждан.

IV. Порядок составления отчетно-аналитической информации по поступившим обращениям

4.1. Аналитическая работа по обращениям проводится сотрудниками ОАО АПУ МЧС ЛНР по итогам квартала, года.

4.2. Подготавливаются информационно-аналитические, статистические материалы о поступающих обращениях и предоставляются Министру либо лицу, исполняющему обязанности по необходимости.

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

V. Вопросы формирования дел по исполненным обращениям

5.1. Обращения граждан и материалы, связанные с их рассмотрением, после их разрешения возвращаются в ОАО АПУ МЧС ЛНР.

Обращения после завершения рассмотрения со всеми относящимися к ним материалами формируются в дела специалистом ОАО АПУ МЧС ЛНР.

5.2. Организация хранения дел по обращениям граждан возлагается на начальника ОАО АПУ МЧС ЛНР.

Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается должностными лицами ОАО АПУ МЧС ЛНР в течение одного года. После этого сформированные дела по обращениям граждан передаются в архив МЧС ЛНР для дальнейшей экспертизы ценности документов.

5.3. Сформированные дела в соответствии с номенклатурой дел располагаются на стеллажах согласно порядковым номерам.

5.4. Каждое обращение и документы по его рассмотрению, разрешению составляют в деле самостоятельную группу, помещаются в мягкую обложку и систематизируются в хронологической последовательности. Обложка дела оформляется в установленном порядке (приложение № 7 к Инструкции).

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

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

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

5.8. Отчет о направлении ответа гражданину по почте, электронной почте или по факсимильной связи хранится в деле.

5.9. Оригинал обращения, ответ передаются исполнителю по его запросу в соответствии с действующим законодательством Луганской Народной Республики, при этом в деле остается на хранении копия обращения, копия

ответа. Исполнитель, получивший оригиналы документов, на копиях проставляет запись о получении оригиналов, указывает причину (основание) приема документов, проставляет дату и подпись.

5.10. Допускается хранение копий обращений, копий документов, отражающих процесс рассмотрения обращений, копий ответов на обращения в ОАО АПУ МЧС ЛНР.

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

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

5.13. Сформированные дела помещаются в специальные папки для хранения в текущем архиве, где располагаются в регистрационном порядке.

5.14. Сроки хранения документов по обращениям составляют 5 лет. По истечении установленного срока хранения документы по обращениям подлежат уничтожению в установленном порядке.

5.15. Постоянно действующей экспертной комиссией, утвержденной приказом МЧС ЛНР может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных обращений, связанных с предложением по совершенствованию деятельности органов государственной власти.

VI. Заключительные положения

6.1. По письменной просьбе гражданина он может быть ознакомлен с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну.

6.2. По просьбе гражданина ему могут быть выданы копии ответов МЧС ЛНР в связи с его письменным обращением.

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

6.4. Действия (бездействие), решения МЧС ЛНР, осуществляемые и принимаемые в ходе рассмотрения обращений, могут быть обжалованы в судебном и/или административном порядке, в соответствии с законодательством Луганской Народной Республики.

6.5. При утрате дела по обращению или ответа на обращение лицом ответственным за делопроизводство составляется акт в произвольной форме, информируются Министр либо лицо, исполняющее его обязанности.

6.6. Использование и распространение сведений о персональных данных, которые стали известными в результате обращения гражданина, не допускаются, кроме случаев, предусмотренных действующим законодательством.

6.7. Реализация права граждан на обращение в форме электронного документа, а также получение ответа в форме электронного документа на такое обращение, вступают в силу с 01 января 2022 года.

Министр чрезвычайных ситуаций и
ликвидации последствий стихийных
бедствий Луганской Народной Республики
генерал-майор службы гражданской защиты

Е. А. Кацавалов

Приложение № 1
к Инструкции по рассмотрению
обращений граждан и организации
личного приема граждан в Министерстве
чрезвычайных ситуаций и ликвидации
последствий стихийных бедствий
Луганской Народной Республики

УТВЕРЖДАЮ

Министр чрезвычайных ситуаций и
ликвидации последствий стихийных
бедствий Луганской Народной Республики
генерал-майор службы гражданской защиты

(подпись, Ф.И.О)

(дата)

АКТ

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

(дата)

Г. _____

Настоящий акт составлен _____

(должность, Ф.И.О.)

о том, что _____ получено письмо _____

(Ф.И.О. заявителя и адрес)

с приложением: _____

Руководитель структурного
Подразделения

(подпись)

(расшифровка подписи)

Специалист структурного
подразделения

(подпись)

(расшифровка подписи)

Приложение № 2
к Инструкции по рассмотрению
обращений граждан и организации
личного приема граждан в Министерстве
чрезвычайных ситуаций и ликвидации
последствий стихийных бедствий
Луганской Народной Республики

УТВЕРЖДАЮ
Министр чрезвычайных ситуаций и
ликвидации последствий стихийных
бедствий Луганской Народной Республики
генерал-майор службы гражданской защиты

(подпись, Ф.И.О)

(дата)

АКТ
об обнаружении недостачи документов

(дата) Г. _____

Настоящий акт составлен _____
(должность, Ф.И.О.)

о том, что _____ получено письмо _____
(Ф.И.О. заявителя и адрес)

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

Руководитель структурного
подразделения

(подпись)

(расшифровка подписи)

Специалист структурного
подразделения

(подпись)

(расшифровка подписи)

Приложение № 3
к Инструкции по рассмотрению
обращений граждан и организации
личного приема граждан в Министерстве
чрезвычайных ситуаций и ликвидации
последствий стихийных бедствий
Луганской Народной Республики

КАРТОЧКА
Автоматической системы контроля и организации делопроизводства
(АСКОД)

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА					Вид обращения	
					По субъектам	
					Количество авторов обращения	
Дата поступления	Регистрационный индекс	Корреспондент	Дата отправки	Индекс документа	Количество приложений	
					Кратность	
					Листов	
Краткое содержание						
Контрольный срок						
Управление главного исполнителя						
					Дата снятия с контроля	

Исполнители					
Срок	Фамилия	Получил	Возвратил	Примечание	Результат рассмотрения

Резолюция					
Автор резолюции					
Передано к исполнению					

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

II. Социальное положение:

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

Приложение № 5
к Инструкции по рассмотрению
обращений граждан и организации
личного приема граждан в Министерстве
чрезвычайных ситуаций и ликвидации
последствий стихийных бедствий
Луганской Народной Республики

Министру чрезвычайных ситуаций и
ликвидации последствий стихийных
бедствий Луганской Народной Республики
генерал-майору службы гражданской
защиты

(Ф.И.О)

СПРАВКА
о неисполненных обращениях граждан

Луганской Народной Республики
по состоянию на _____

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

Руководитель структурного
подразделения

(подпись)

(расшифровка подписи)

Специалист структурного
подразделения

(подпись)

(расшифровка подписи)

Дата

Приложение № 6
к Инструкции по рассмотрению
обращений граждан и организации
личного приема граждан в Министерстве
чрезвычайных ситуаций и ликвидации
последствий стихийных бедствий
Луганской Народной Республики

ЖУРНАЛ
учета личного приема граждан

№ п/п	Дата приема	Должностное лицо, осуществляющее прием граждан	Ф.И.О., адрес или место работы, контактный телефон, категория (социальное положение заявителя)	Краткое содержание вопроса	Примечание
1	2	3	4	5	6

Приложение № 7
к Инструкции по рассмотрению
обращений граждан и организации
личного приема граждан в Министерстве
чрезвычайных ситуаций и ликвидации
последствий стихийных бедствий
Луганской Народной Республики

ОБРАЗЕЦ
обложки дела

**Министерство чрезвычайных ситуаций и ликвидации
последствий стихийных бедствий Луганской Народной
Республики**

Дело № _____ ТОМ № _____

Обращения (предложения, заявления, жалобы) граждан

Начато: « ____ » _____ 20 ____ г.

Окончено: « ____ » _____ 20 ____ г.

Хранить _____
ст. _____