



**АДМИНИСТРАЦИЯ СЛАВЯНОСЕРБСКОГО РАЙОНА
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ**

РАСПОРЯЖЕНИЕ

«27» сентября 2021 г.

№ 823

пгт Славяносербск

Зарегистрировано в Славяносербском
районном управлении юстиции
Министерства юстиции
Луганской Народной Республики
«06» октября 2021 г. за № 34/146
Уполномоченное лицо органа государственной
регистрации _____

**О внесении изменений в Инструкцию по рассмотрению обращений и
организации личного приема граждан в Администрации
Славяносербского района Луганской Народной Республики**

На основании Конституции Луганской Народной Республики, Закона Луганской Народной Республики от 13.12.2019 № 115-III «О порядке рассмотрения обращений граждан Луганской Народной Республики», подпунктов 3.7.2, 3.7.15 пункта 3.7, подпункта 5.5.6 пункта 5.5 Положения об Администрации Славяносербского района Луганской Народной Республики в новой редакции, утвержденного Указом Главы Луганской Народной Республики от 02.09.2020 № УГ-567/20(с изменениями):

1. Внести изменения в Инструкцию о порядке рассмотрения обращений и организации личного приема граждан в Администрации Славяносербского района Луганской Народной Республики, утвержденную распоряжением Администрации Славяносербского района Луганской Народной Республики от 12.02.2020 № 86, зарегистрированную в Славяносербском районном управлении юстиции Министерства юстиции Луганской Народной Республики 27.02.2020 за № 3195, изложив ее в новой прилагаемой редакции.

2. Отделу правового обеспечения Администрации Славяносербского района Луганской Народной Республики в течение пяти дней с момента

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

3. Данное распоряжение вступает в силу через 10 дней после его официального опубликования.

4. Контроль за исполнением данного распоряжения возложить на заместителя Главы Администрации Славяносербского района Луганской Народной Республики Каменеву М.Д.

Глава Администрации

С.А. Крамаренко

УТВЕРЖДЕНА
распоряжением Администрации
Славяносербского района
Луганской Народной Республики
от 03.10.2017 № 729
(в редакции распоряжения
Администрации Славяносербского района
Луганской Народной Республики
от «27» сентября 2021 г. № 823)

Зарегистрировано в Славяносербском районном управлении юстиции Министерства юстиции Луганской Народной Республики «06» октября 2021 г. за № 34/146 Уполномоченное лицо органа государственной регистрации _____

**Инструкция по рассмотрению обращений и организации личного приема
граждан в Администрации Славяносербского района
Луганской Народной Республики**

1. Общие положения

1.1. Инструкция по рассмотрению обращений и организации личного приема граждан в Администрации Славяносербского района Луганской Народной Республики (далее – Инструкция) устанавливает единый порядок рассмотрения в Администрации Славяносербского района Луганской Народной Республики (далее – Администрация) обращений граждан Луганской Народной Республики, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном иными законами Луганской Народной Республики.

1.2. Инструкция разработана в соответствии с Конституцией Луганской Народной Республики, Законом Луганской Народной Республики от 13.12.2019 № 115-III "О порядке рассмотрения обращений граждан Луганской Народной Республики".

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

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

1.5. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Администрацию с критикой ее деятельности либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

2. Предмет регулирования Инструкции

2.1. Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений граждан распространяется, в том числе, 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.

2.2. Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции.

2.3. Обращения могут быть индивидуальными, то есть поданными лично гражданином или юридическим лицом и коллективными.

2.4. Делопроизводство по обращениям граждан в Администрации ведется централизованно, отдельно от других видов делопроизводства.

2.5. Обращения граждан могут быть направлены в Администрацию посредством почтовой связи и в форме электронного сообщения (письменные обращения), а также в ходе личного приема и на телефон «горячей линии» (устные обращения).

3. Порядок приема письменных обращений

3.1. Письменные обращения в Администрацию могут быть направлены посредством почтовой связи или доставлены по адресу: 93701, Луганская Народная Республика, Славяносербский район, пгт Славяносербск, пер. Героев, д. 2.

Письменные обращения принимаются в Администрации по следующему графику: понедельник, вторник, среда, четверг - с 9.00 до 18.00; пятница - с 9.00 до 16.45; обеденный перерыв - с 13.00 до 13.45.

3.2. Сведения об адресе, по которому могут быть направлены письменные обращения в Администрацию, а также телефонные номера и адреса электронной почты размещаются на сайте Администрации в

информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <https://slavl.nr.su/>.

3.3. В письменном обращении в обязательном порядке указываются: наименование государственного органа (Администрация), в который направляется письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица; гражданина - фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии); юридического лица - наименование юридического лица, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) и должность уполномоченного лица, направившего обращение; почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения; суть предложения, заявления или жалобы. В письменном обращении ставятся личная подпись и дата.

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

4. Порядок приема обращений, подаваемых в форме электронных сообщений

4.1. Обращения, подаваемые в форме электронных сообщений в Администрацию через Интернет-приемную, направляются путем заполнения специальной формы на сайте Администрации в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»: <https://slavl.nr.su/>.

4.2. В обращении, подаваемом в форме электронного документа, в обязательном порядке указываются: гражданином - фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии); юридическим лицом - наименование юридического лица, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) и должность уполномоченного лица, направившего обращение; адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес (адрес регистрации, адрес фактического проживания), если ответ должен быть направлен в письменной форме; суть предложения, заявления или жалобы.

4.3. Гражданин, юридическое лицо вправе прикрепить к обращению, подаваемому в форме электронного документа, необходимые документы и материалы в электронной форме, либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

5. Порядок приема обращений в ходе личного приема граждан

5.1. Личный прием граждан (в том числе выездной) осуществляется Главой Администрации, его заместителями, руководителями структурных подразделений Администрации.

5.2. График личного приема граждан утверждается Главой Администрации и размещается на официальном сайте Администрации и на информационном стенде по месту личного приема граждан в Администрации. График приема содержит информацию о лице, уполномоченном осуществлять личный прием, о месте приема, а также устанавливает дни и часы приема.

5.3. При проведении личного приема граждан должностные лица Администрации, осуществляющие личный прием граждан, вправе привлекать других работников Администрации.

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

6. Порядок приема обращений, поступающих на телефон «горячей линии»

6.1. Прием обращений граждан, поступающих на телефон «горячей линии», осуществляется по номеру (06473) 9-48-68, который установлен в кабинете отдела документационного обеспечения и управления архивным делом Администрации, расположенном по адресу: 93701, Луганская Народная Республика, Славяносербский район, пгт Славяносербск, пер. Героев, д. 2, каб. № 12.

6.2. Прием обращений граждан по телефону «горячей линии» осуществляется по следующему графику: понедельник, вторник, среда, четверг - с 9.00 до 18.00; пятница - с 9.00 до 16.45; обеденный перерыв - с 13.00 до 13.45.

6.3. Информация о функционировании и режиме работы телефона «горячей линии» доводится до сведения населения путем размещения на сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <https://slavl.nr.su/>.

7. Порядок регистрации обращений

7.1. Регистрация обращений осуществляется специалистами уполномоченного структурного подразделения, ответственного за организацию работы с обращениями.

7.2. Обращения граждан регистрируются и формируются в дела отдельно от других документов Администрации.

7.3. Регистрация обращений граждан в Администрации осуществляется с использованием карточной формы.

7.4. Письменные обращения, в том числе поступившие через Интернет-приемную, регистрируются в течение трех рабочих дней с момента поступления их в Администрацию.

7.5. На письменных обращениях проставляется регистрационный штамп, в котором указывается наименование органа (Администрация), регистрационный индекс документа и дата регистрации. Содержание письменного обращения заносится в регистрационно-контрольную карточку (письменного обращения) по форме согласно приложению № 1.

7.6. Содержание устного обращения, поступившего в ходе личного приема, заносится в регистрационно-контрольную карточку (личного приема гражданина) по форме согласно приложению № 2. 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. В случае если дать ответ на обращение в ходе личного приема не представляется возможным, заявителю предлагается написать письменное обращение.

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

7.8. Для учета устных обращений граждан, поступивших на телефон «горячей линии» используется регистрационно-контрольная карточка (обращений граждан, поступивших на телефон «горячей линии»), по форме согласно приложению № 3, где указывается фамилия, имя, отчество гражданина, адрес проживания, номер контактного телефона, краткое содержание его вопроса и результат рассмотрения.

7.9. При регистрации обращению присваивается регистрационный индекс, который состоит из следующих составляющих, проставляемых через тире:

начальная буква фамилии заявителя (при коллективном обращении проставляется аббревиатура «КЛ»);

порядковый номер (применяется сквозная нумерация, которая начинается ежегодно с номера 001);

код населенного пункта места регистрации (жительства) заявителя (приложение № 4);

код по способу направления обращения (приложение № 5).

Повторным обращениям, при их поступлении в Администрацию в течение календарного года, присваивается регистрационный индекс первого обращения. В этом случае регистрационный индекс может дополняться указанием на повторность, а именно буквой «П», проставляемой через тире. При необходимости, после указания признака повторности, определяется количество повторных обращений в течение календарного года. Также

допускается совершение надписи «Повторно» в карточке и журнале учета обращений.

Повторным считается обращение, рассмотренное одним и тем же органом от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если первое решено по сути.

Не считаются повторными обращения одного и того же автора, по одному и тому же вопросу, полученные лично от заявителя и направленные по принадлежности из других организаций, учреждений, предприятий. Такие обращения учитываются под регистрационным индексом обращения, полученного первым, с прибавлением порядкового номера, который проставляется через дробь.

7.10. После регистрации обращение передается на рассмотрение Главе Администрации для проставления резолюции, содержащей информацию о дальнейшем рассмотрении обращения.

7.11. Резолюция содержит: фамилию и инициалы лиц руководителей, должностных лиц структурных подразделений, 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.

7.12. После проставления резолюции руководителем ее содержание вносится должностным лицом, ответственным за ведение делопроизводства по обращениям граждан в журнал регистрации обращений.

7.13. 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.

8. Рассмотрение обращений

8.1. Обращения, поступившие в Администрацию, подлежат обязательному рассмотрению.

8.2. Администрация или должностное лицо:
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;

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

8.3. Регистрация запросов и письменных ответов на обращения граждан осуществляется в журнале исходящей корреспонденции по рассмотрению обращений граждан по форме согласно приложению № 6.

На полученных письменных ответах на запросы проставляется регистрационный штамп, в котором указывается наименование органа (Администрация), регистрационный индекс обращения и дата регистрации.

8.4. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих 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.

8.5. Поступившие в Администрацию или должностному лицу письменные обращения граждан передаются Главе Администрации. Глава Администрации накладывает резолюцию, в которой, в зависимости от содержания, определяет исполнителей в соответствии с их компетенцией.

Обращение доводится до сведения исполнителей структурным подразделением, ответственным за организацию работы с обращениями, путем передачи копий материалов обращения под личную подпись в журнале учета обращений граждан.

8.6. Обращения граждан, содержащие обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц Администрации, запрещается направлять этим должностным лицам для рассмотрения и (или) ответа.

8.7. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации или должностного лица, в соответствии с частью 4 статьи 8 Закона Луганской Народной Республики «О порядке рассмотрения обращений граждан Луганской Народной Республики» направляется в течение семи дней со дня регистрации обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит

решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

8.8. При направлении обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в случае необходимости у них может быть запрошена информация о результатах рассмотрения обращения.

8.9. Обращение, поступившее в Администрацию или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации письменного обращения.

8.10. В исключительных случаях, а также в случае направления Администрацией в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, Глава Администрации вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на тридцать дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

8.11. Администрация обязана обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения в рамках своей компетенции. В случае необходимости обращение может быть рассмотрено с участием гражданина (организации), направившего обращение, и (или) с выездом на место.

8.12. Ответ на обращение, подписанный Главой Администрации, направляется в структурное подразделение, ответственное за организацию документооборота, для присвоения ему исходящего регистрационного номера и отправки. Ответ на обращение подлежит отправке в день его регистрации или на следующий рабочий день.

8.13. На письменное обращение, поступившее в Администрацию или должностному лицу, ответ направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, или по желанию заявителя, ответ на обращение может быть вручен ему лично. В случае если в письменном обращении содержится просьба направить ответ на электронный адрес, ответ направляется на электронный адрес.

8.14. В случае если направленный по почтовому адресу ответ вернулся с пометкой почты на конверте о невручении (отказ от получения, окончание срока хранения, не проживание заявителя по указанному адресу и т.п.), конверт (не вскрывая) приобщается к материалам дела.

8.15. Заявитель на основании письменного заявления, в том числе в случае, указанном в пункте 8.14 настоящей Инструкции, может быть ознакомлен с материалами, касающимися его обращения, затрагивающими его законные интересы, а также ему могут быть выданы копии ответов на его обращение.

8.16. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию или должностному лицу в форме электронного сообщения, направляется заявителю в форме электронного сообщения по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении. Решение о необходимости направления ответа на обращение по почтовому адресу принимается руководителем структурного подразделения, ответственного за рассмотрение обращения.

8.17. Обращения граждан считаются рассмотренными, если решены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы. При повторном обращении дополнительное рассмотрение ранее исполненных обращений граждан проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся решения вопроса, вызывающего указанные обращения.

8.18. Подготовленный по результатам рассмотрения обращения ответ должен соответствовать следующим требованиям: содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении; если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, указываются причины, по которым она не может быть удовлетворена; содержать информацию о дате отправки, регистрационный индекс обращения, подпись руководителя, фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

8.19. При регистрации ответа на обращение на письме проставляется регистрационный номер и дата регистрации в соответствии с номенклатурой дел.

8.20. Исполнитель несет персональную ответственность за объективное и всестороннее рассмотрение обращения, соблюдение сроков рассмотрения обращения, своевременность продления сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.

При рассмотрении обращения несколькими исполнителями ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

Ответственность за сохранность обращений и документов при их рассмотрении несут исполнитель, указанный в поручении (на период рассмотрения обращения), а также должностное лицо, ответственное за ведение делопроизводства по обращениям граждан.

8.21. Ответы на обращения оформляются на бланках установленной формы (приложение № 8).

8.22. В левом нижнем углу лицевой стороны последнего листа ответа на обращение обязательно указывают инициалы, фамилию исполнителя и номер контактного телефона.

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

8.24. Ответ на коллективное обращение направляется лицу, подписавшему обращение первым либо лицу, указавшему свой домашний либо иной адрес.

В случае если в коллективном обращении не указаны адреса (например: жильцы дома, жители деревни, члены трудового коллектива и т.д.), ответ направляется в одну из квартир дома, на предприятие, в учреждение/организацию.

8.25. Рассмотрение запросов о предоставлении информации о деятельности Администрации осуществляется в соответствии с Законом Луганской Народной Республики от 14.06.2019 № 62-III «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

9. Порядок рассмотрения отдельных обращений

9.1. 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.

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

9.3. Администрация 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.

9.4. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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 течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

9.5. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по

существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава Администрации вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Администрацию либо одному и тому же должностному лицу. О таком принятом решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

9.6. 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.

9.7. 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 Администрацию или должностному лицу.

9.8. При обращении гражданина в Администрацию посредством телефонной связи ответ на телефонный звонок начинается с информации о фамилии, имени, отчестве, должности должностного лица, принявшего звонок. Заявитель сообщает свои фамилию, имя, отчество, наименование организации (в случае, если гражданин является представителем организации). При устном консультировании должностное лицо, осуществляющее рассмотрение устного обращения, в вежливой форме информирует заявителя по интересующим его вопросам. При невозможности должностного лица, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому он может получить необходимую информацию. В случае, если должностное лицо, рассматривающее обращение, не может ответить на все интересующие заявителя вопросы, должностное лицо предлагает заявителю обратиться в Администрацию в письменной форме либо в форме электронного документа.

9.9. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

9.11. В случае если во время личного приема граждан невозможно решение поставленных вопросов, принимается письменное обращение, которое регистрируется и рассматривается в установленном порядке.

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

9.13. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в Администрации осуществляются структурными подразделениями, определенными Главой Администрации.

10. Контроль, учет и анализ рассмотрения обращений

10.1. Контроль за рассмотрением обращений, возлагается на структурное подразделение, ответственное за организацию работы с обращениями, и структурное подразделение Администрации либо должностное лицо, определенное в качестве ответственного исполнителя и указанное в резолюции первым.

10.2. Поручения о рассмотрении обращений снимаются с контроля структурным подразделением, ответственным за организацию документооборота, после направления ответа на обращение.

10.3. Структурное подразделение, ответственное за организацию работы с обращениями, осуществляет особый контроль за исполнением обращений, поступивших в Администрацию от Главы Луганской Народной Республики, Администрации Главы Луганской Народной Республики, из Аппарата Правительства Луганской Народной Республики, Генеральной прокуратуры Луганской Народной Республики, от Уполномоченного по правам ребенка Луганской Народной Республики, народного депутата Луганской Народной Республики.

10.4. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, вызывающих обоснованные жалобы, уполномоченные должностные лица структурного подразделения, ответственного за организацию работы с обращениями, осуществляют учет и анализ поступивших обращений.

10.5. Ответственные структурные подразделения организуют учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях, в том числе анализ следующих данных:

количество и виды рассмотренных обращений;

количество и характер решений, принятых по обращениям в пределах полномочий;

информация о допущенных нарушениях порядка рассмотрения обращений;

количество и характер жалоб, связанных с несоблюдением порядка рассмотрения обращений, а также сведения о принятых по ним решениях.

Учет обращений граждан осуществляется в журнале по форме согласно приложению № 7.

10.6. Начальники структурных подразделений Администрации по результатам анализа вопросов, содержащихся в обращениях, подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков в работе, предложения в области нормативного регулирования.

10.7. Структурное подразделение, ответственное за организацию работы с обращениями, обобщает результаты анализа обращений по итогам года и готовит проект соответствующего отчета Главе Администрации.

10.8. Прием, учет, первичную обработку и контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, поступивших в Администрацию Славяносербского района Луганской Народной Республики (далее – Администрация), осуществляет должностное лицо, ответственное за осуществление делопроизводства по обращениям граждан в Администрации, в соответствии с должностным регламентом.

11. Вопросы формирования дел по исполненным обращениям граждан

10.1. Обращения граждан после завершения рассмотрения со всеми относящимися к ним материалами формируются в дела в пределах календарного года в хронологическом порядке.

10.2. Организация хранения дел возлагается на должностное лицо, ответственное за ведение делопроизводства по обращениям граждан.

10.3. Каждое обращение и материалы, связанные с его рассмотрением, помещаются и прошиваются в мягкую обложку.

10.4. Обложка дела оформляется по установленной форме (приложение № 9).

С обратной стороны подшитого дела проставляется заверительная надпись, включающую: наименование должности лица, заверившего, количество листов, личную подпись, расшифровку подписи, дату, печать отдела документационного обеспечения.

10.5. Документы в деле располагаются в следующей последовательности:
оригинал (копия) обращения;
документы, отображающие процесс рассмотрения обращения;
копия ответа на обращение;
иные материалы.

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

10.7. Сформированные дела располагаются в порядке их регистрации.

10.8. Срок хранения документов по обращениям граждан составляет пять лет.

По истечении установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, установленном Инструкцией по делопроизводству в Администрации Славянoserбского района Луганской Народной Республики.

Начальник отдела
документационного обеспечения
и управления архивным делом
Администрации

Л. И. Барановская

Приложение № 1
к Инструкции по рассмотрению
обращений и организации личного
приема граждан Администрации
Славяносербского района Луганской
Народной Республики

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА
(письменного обращения)

Лицевая сторона

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ ФОРМА ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ		Отметка о контроле	
Регистрационный номер		Дата регистрации	
Вид обращения (предложение, заявление, жалоба)			
Способ доставки (почтовое отправление, интернет-приемная, с личного приема, факс, др.)			
Количество листов обращения		Приложений	
Фамилия и инициалы гражданина			
Название организации			
Адрес (почтовый и (или) электронный для направления ответа или уведомления)			
Краткое содержание			
Кому адресовано			
Дата, указанная гражданином в обращении			
Характеристики обращения (повторное, аналогичное, типовое, неоднократное и др.)			

Оборотная сторона

Резолюции по обращению (текст резолюции, фамилия и инициалы руководителя, дата резолюции)			
Сведения об осуществлении текущего контроля			
Наименование структурного подразделения, фамилия и инициалы лиц, ответственного за рассмотрение по существу			
Фамилия и инициалы непосредственного исполнителя		Дата получения обращения	
Принятое по существу обращения решение			
Результат рассмотрения обращения			
Дата ответа или уведомления			
Информация о выезде на место			
Результаты служебной проверки			
Сведения о привлечении к ответственности сотрудников, виновных в нарушении прав и законных интересов граждан			
Отметка о снятии с контроля			
Документ подшит в дело №			
Примечание			

Приложение № 2
к Инструкции по рассмотрению
обращений и организации личного
приема граждан Администрации
Славяносербского района Луганской
Народной Республики

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА
(личного приема гражданина)

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ ФОРМА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАНИНА		Дата приема	
Регистрационный номер			
Фамилия, имя, отчество			
Адрес (почтовый и (или) электронный для направления ответа или уведомления)			
Должностное лицо, осуществляющее прием			
Краткое содержание обращения			
Характеристики обращения (повторное, аналогичное, типовое, неоднократное и др.)			
Информация о результатах приема (дан ответ по существу вопроса в ходе личного приема, принято письменное обращение его регистрационный номер и дата)			
Сведения в карточку внесены (Фамилия, инициалы, должность)			
Примечание			

Приложение № 3
к Инструкции по рассмотрению
обращений и организации личного
приема граждан Администрации
Славяносербского района Луганской
Народной Республики

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА
(обращений граждан, поступивших на телефон «горячей линии»)

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ ФОРМА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИХ НА ТЕЛЕФОН «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ»	Дата и время приема	
Фамилия, имя, отчество		
Номер телефона, с которого поступило обращение		
Адрес (почтовый и (или) электронный для направления ответа или уведомления)		
Краткое содержание обращения		
Фамилия, имя, отчество и подпись должностного лица, принявшего обращение		
Принятые меры, результат рассмотрения		
Примечание		

Приложение № 4
к Инструкции по рассмотрению
обращений и организации личного
приема граждан Администрации
Славяносербского района Луганской
Народной Республики

**Код населенного пункта
места регистрации (жительства) заявителя**

01	г. Луганск
02	г. Алчевск
03	г. Антрацит и Антрацитовский район
04	г. Брянка
05	г. Кировск
06	г. Краснодон и Краснодонский район
07	г. Красный Луч
08	г. Первомайск
09	г. Ровеньки
10	г. Свердловск и Свердловский район
11	г. Стаханов
12	Лутугинский район
13	Перевальский район
14	Славяносербский район
14.1	с. Веселая Гора, с. Обозное, с. Христово, с. Приветное, с. Паньковка, с. Цветные Пески, с. Светлое
14.2	с. Желтое, с. Сабовка, с. Новоселовка, с. Крутая Гора
14.3	г. Зимогорье
14.4	пгт Лозовский, п. Криворожье
14.5	пгтЛотиково
14.6	пгт Родаково, с. Красный Луч, с. Суходол, с. Новодачное, с. Замостье, с. Говоруха
14.7	пгт Славяносербск, с. Долгое, с. Пришиб, с. Красный Лиман, с. Знаменка, с. Сокольники, с. Смелое
14.8	пгт Фрунзе, с. Дачное, с. Желобок, с. Весняное, с. Бердянка, с. Заречное, с. Червоный Лиман, с. Богдановка
14.9	с. Хорошее, с. Петровеньки, с. Пахалевка, п. Яснодольск, с. Новогригоровка, с. Степовое
14.10	п. Металлист, с. Стукалова Балка, с. Раевка, с. Лиман, с. Шишково, с. Земляное
15	другие территории (города и районы)
16	Донецкая Народная Республика
17	другие страны

Приложение № 5
к Инструкции по рассмотрению
обращений и организации личного
приема граждан Администрации
Славяносербского района Луганской
Народной Республики

Код по способу направления обращения

Устные обращения, поступившие в ходе личного приема Главы Администрации	1
Устные обращения, поступившие в ходе личного приема заместителя Главы Администрации	2
Устные обращения, поступившие в ходе личного приема руководителя структурного подразделения Администрации	3
Устные обращения, поступившие по телефону «горячая линия»	4
Письменные обращения, поступившие через Интернет- приемную	5
Письменные обращения, доставленные по адресу Администрации	6

Приложение № 6
к Инструкции по рассмотрению
обращений и организации личного
приема граждан Администрации
Славяносербского района Луганской
Народной Республики

ЖУРНАЛ
исходящей корреспонденции по рассмотрению обращений граждан

№ п/п	Дата	Исходящий индекс документа	Адресат	Краткое содержание документа	Исполнитель документа
1	2	3	4	5	6

Приложение № 7
к Инструкции по рассмотрению
обращений и организации личного
приема граждан Администрации
Славяносербского района
Луганской Народной Республики

ЖУРНАЛ
учета обращений граждан

№ п/п	Дата поступления, регистрацио нный индекс	ФИО, наименование, адрес	Способ получения				Категория	Статус
			Письменное, доставленное по адресу	Личный прием	Горячая линия	Интернет- приемная		
1	2	3	4	5	6	7	8	9

Краткое содержание обращения	Исполнитель	Подпись о получении материалов обращения	Контроль (дата)	Дополнитель ный контроль (дата)	Повто рность обращ ения	Направлено по принадлежно сти	Итог рассмотрен ия	Дата снятия с контроля
10	11	12	13	14	15	16	17	18

Приложение № 8
к Инструкции по рассмотрению
обращений и организации личного
приема граждан Администрации
Славяносербского района Луганской
Народной Республики



**АДМИНИСТРАЦИЯ СЛАВЯНОСЕРБСКОГО РАЙОНА
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ**

93701, Луганская Народная Республика, Славяносербский района, пгт Славяносербск, пер. Героев, д. 2
тел./факс: (06473) 9-48-68, slavrga@gmail.com

№ _____
На № _____ от _____

Приложение № 9
к Инструкции по рассмотрению
обращений и организации личного
приема граждан Администрации
Славяносербского района Луганской
Народной Республики

**АДМИНИСТРАЦИЯ СЛАВЯНОСЕРБСКОГО РАЙОНА
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ**

Дело № _____

от _____

(ФИО гражданина, наименование юридического лица и т.п.)

проживающего (ей) / расположенного
по адресу:

по вопросу:

На ____ листах

Срок хранения: 5 лет.