



**ГЛАВА АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ЛУГАНСКА
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ
РАСПОРЯЖЕНИЕ**

«22» октября 2021 г.

№ 952

г. Луганск

Зарегистрировано в Луганском
городском управлении юстиции
Министерства юстиции
Луганской Народной Республики
«11» ноября 2021 за № 20/98

**Об утверждении Инструкции по рассмотрению
обращений граждан в Администрации города Луганска
Луганской Народной Республики**

Руководствуясь статьей 26 Конституции Луганской Народной Республики от 18.05.2014 № 1-I (с изменениями), Законом Луганской Народной Республики от 13.12.2019 № 115-III «О порядке рассмотрения обращений граждан Луганской Народной Республики», подпунктами 3.7.2, 3.7.15 пункта 3.7 Положения об Администрации города Луганска Луганской Народной Республики в новой редакции, утвержденного Указом Главы Луганской Народной Республики от 02.09.2020 № УГ-567/20 (с изменениями):

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию по рассмотрению обращений граждан в Администрации города Луганска Луганской Народной Республики.

2. Управлению организационно-документального и хозяйственного обеспечения Администрации города Луганска Луганской Народной Республики подать данное распоряжение на государственную регистрацию в Луганское городское управление юстиции Министерства юстиции Луганской Народной Республики.

3. Настоящее распоряжение вступает в силу через 10 (десять) дней после дня его официального опубликования.

Глава Администрации города

М. В. Пилавов

УТВЕРЖДЕНА

распоряжением Главы Администрации
города Луганска Луганской Народной
Республики

от 22 октября 2021

№ 952

Зарегистрировано в Луганском
городском управлении юстиции
Министерства юстиции
Луганской Народной Республики
«11»ноября 2021 за № 20/98

ИНСТРУКЦИЯ
по рассмотрению обращений граждан в Администрации
города Луганска Луганской Народной Республики

I. Общие положения

1.1. Инструкция по рассмотрению обращений граждан в Администрации города Луганска Луганской Народной Республики (далее – Инструкция) устанавливает единые требования к порядку рассмотрения обращений граждан и ведению делопроизводства по обращениям граждан в Администрации города Луганска Луганской Народной Республики (далее – Администрация).

1.2. Работа по рассмотрению обращений граждан (далее – обращения) в Администрации осуществляется в соответствии с Конституцией Луганской Народной Республики (с изменениями), Законом Луганской Народной Республики от 13.12.2019 № 115-III «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. Ведение делопроизводства по обращениям, адресованным Администрации, Главе Администрации, заместителям Главы Администрации, осуществляет отдел по работе с обращениями граждан управления

организационно-документального и хозяйственного обеспечения Администрации (далее – Отдел).

Ведение делопроизводства по обращениям, адресованным структурным подразделениям Администрации, руководителям структурных подразделений Администрации, осуществляет делопроизводитель соответствующего структурного подразделения Администрации.

1.4. Ответственность за организацию работы с обращениями в Администрации несет Глава Администрации.

Ответственность за содержание, качество подготовки и оформление на надлежащем уровне документов, подаваемых на подпись Главе Администрации, несут его заместители в соответствии с распределением обязанностей (функциональных полномочий) и/или руководители структурных подразделений Администрации, которые подготовили документ.

Ответственность за организацию работы с обращениями в структурном подразделении Администрации несут руководители этих структурных подразделений.

1.5. Делопроизводство по обращениям ведется отдельно от других видов делопроизводства.

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

1.7. Положения настоящей Инструкции распространяются на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Луганской Народной Республики или законом Луганской Народной Республики.

1.8. Информация о порядке рассмотрения обращений размещается:
на официальном сайте Администрации;
в средствах массовой информации, информационных материалах;
на информационных стендах.

1.9. Порядок организации и проведения личного приема граждан в Администрации определяется отдельным нормативным правовым актом Администрации.

II. Основные понятия

2.1. В настоящей Инструкции используются следующие основные понятия:

дублетные обращения – обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие на рассмотрение в Администрацию;

заявитель – гражданин или его законный представитель, а также объединение граждан, в том числе юридическое лицо, обратившийся (обратившееся) в Администрацию;

индивидуальное обращение – обращение, поданное от имени одного гражданина;

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

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

повторное обращение – ранее рассмотренное обращение от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу;

устное обращение – обращение, изложенное гражданином лично или его представителем в устной форме на личном приеме Главы Администрации или личном приеме его заместителей, или личном приеме руководителей структурных подразделений Администрации.

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

III. Порядок рассмотрения обращений

3.1. Работа с обращениями осуществляется в следующей последовательности:

прием, первичная обработка и предварительное рассмотрение обращений;
регистрация поступивших обращений;

проставление резолюции на обращениях, постановка обращений на контроль и передача обращений исполнителям;

рассмотрение обращений и подготовка ответов на обращения;

регистрация и направление ответов на обращения, снятие с контроля обращений;

формирование дел по обращениям.

3.2. Обращение может поступить в Администрацию одним из следующих способов: доставлено лично гражданином или его представителем, доставлено представителем объединения граждан, почтовым отправлением, в форме

электронного документа, получено в ходе личного приема Главой Администрации или его заместителями, получено в ходе личного приема руководителей структурных подразделений Администрации, получено на встречах с жителями.

3.3. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Администрации, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои 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.

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

В обращении в форме электронного документа 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 вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3.4. Прием, первичная обработка и предварительное рассмотрение обращений.

3.4.1. Обращения, поступившие в Администрацию, проходят первичную обработку и предварительное рассмотрение в день поступления или не позднее следующего рабочего дня:

в Отделе – обращения, адресованные Администрации, Главе Администрации, заместителям Главы Администрации;

делопроизводителем структурного подразделения Администрации – обращения, адресованные структурному подразделению Администрации, его руководителю.

3.4.2. Предварительное рассмотрение обращений в Отделе осуществляется исходя из оценки содержания обращений в соответствии с установленным распределением обязанностей (функциональных полномочий) между Главой Администрации и его заместителями.

Обращение проверяется на повторность Отделом (делопроизводителем структурного подразделения Администрации). При необходимости к обращению прикладывается предыдущая переписка для дальнейшего рассмотрения.

3.4.3. Отделом (делопроизводителем структурного подразделения Администрации) сохраняются и прилагаются к обращениям вскрытые конверты, упаковки (вырезки из них).

3.4.4. При приеме и первичной обработке обращений, поступивших в Администрацию, проверяется:

правильность доставки обращения по адресу (ошибочно поступившие обращения возвращаются отправителю или пересылаются надлежащему адресату без их рассмотрения) и целостность конверта, упаковки;

наличие обращения в почтовом конверте, упаковке, наличие указанных в обращении приложений (поврежденные материалы подклеиваются).

В случае отсутствия обращения в почтовом конверте, упаковке, и/или приложений, указанных в обращении, составляется соответствующий акт в двух экземплярах. Данный акт подписывается:

в отношении обращений, адресованных Администрации, Главе Администрации, заместителям Главы Администрации, руководителем Отдела и работником Отдела, на которого в установленном порядке возложено осуществление функций по первичной обработке обращения;

в отношении обращений, адресованных структурному подразделению Администрации, его руководителю, руководителем данного структурного подразделения Администрации и делопроизводителем структурного подразделения Администрации.

При этом обращение не регистрируется и возвращается адресату с одним экземпляром акта. В Администрации остаются копии поступивших документов, которые прилагаются ко второму экземпляру акта.

3.4.5. Если обращение передается представителем, то его полномочия должны быть подтверждены в соответствии с законодательством Луганской Народной Республики.

3.4.6. По просьбе заявителя (представителя заявителя) на копии или втором экземпляре обращения, принятого к рассмотрению, делается отметка с указанием даты его приема, фамилии, инициалов и подписи лица, которое его получило, номера телефона для справок.

3.4.7. В случае если к обращению были приложены оригиналы документов, с них снимаются копии, а оригиналы возвращаются заявителю.

3.4.8. Обращения с пометкой «Лично», поступившие на имя Главы Администрации или его заместителей, руководителей структурных подразделений Администрации, передаются адресатам невскрытыми.

3.4.9. Обращения, полученные в ходе личного приема Главой Администрации или его заместителями, передаются в Отдел для предварительного рассмотрения и регистрации.

Обращения, полученные в ходе личного приема руководителей структурных подразделений Администрации, передаются делопроизводителю структурного подразделения Администрации.

3.5. Регистрация поступивших обращений.

3.5.1. Регистрации подлежат все обращения, поступившие в Администрацию и прошедшие предварительное рассмотрение.

3.5.2. Обращения, поступившие в Администрацию, регистрируются в течение трех дней со дня поступления с использованием прикладного программного обеспечения, обеспечивающего автоматизацию системы документооборота с обращениями (далее – ППО АСД), либо с использованием журнальной формы регистрации обращений.

При использовании журнальной формы регистрация поступивших обращений осуществляется в журнале регистрации обращений граждан по форме согласно приложению № 1 к настоящей Инструкции, с присвоением обращению сквозного порядкового регистрационного номера, начиная с 1 ежегодно. Данный регистрационный номер может дополняться другими обозначениями, которые обеспечивают систематизацию, поиск и хранение обращений, например, индексом дела по номенклатуре дел либо годом регистрации.

Журнал регистрации обращений граждан должен быть прошит, пронумерован и скреплен подписью руководителя структурного подразделения Администрации и печатью данного подразделения.

При регистрации повторного обращения в соответствующую базу ППО АСД (журнал регистрации обращений граждан) вносятся данные о том, что такое обращение является повторным.

3.5.3. При регистрации обращению, адресованному Администрации, Главе Администрации, заместителям Главы Администрации, присваивается регистрационный номер, который состоит из:

- кода населенного пункта согласно почтовому адресу, по которому должен быть направлен ответ на обращение (Приложение № 2 к настоящей Инструкции);

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

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

признака обращения, поступившего: на личном приеме – 1, в письменной форме (кроме поступившего на личном приеме) – 2, на встрече с жителями – 3, по электронной почте/в форме электронного документа – 4.

Например: 01-КЛ125-2, где 01 – индекс г. Александровска, КЛ – аббревиатура, обозначающая коллективное обращение, 125 – порядковый номер в течение календарного года, 2 – обращение, поступившие в письменной форме.

3.5.4. При регистрации обращению, адресованному структурному подразделению Администрации, его руководителю, в случае использования данным структурным подразделением Администрации ППО АСД, присваивается номер, который состоит из:

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

признака обращения, поступившего: на личном приеме – 1, в письменной форме (кроме поступившего на личном приеме) – 2, на встрече с жителями – 3, по электронной почте/в форме электронного документа – 4.

3.5.5. Учет обращений, поступивших в ходе личного приема граждан руководителем структурного подразделения Администрации, в котором не используется ППО АСД, осуществляется в журнале учета личного приема граждан по форме согласно приложению № 3 к настоящей Инструкции.

Журнал учета личного приема граждан должен быть прошит, пронумерован и скреплен подписью руководителя структурного подразделения Администрации и печатью данного подразделения.

3.5.6. Дублетные обращения учитываются под регистрационным номером первого обращения с добавлением порядкового номера, который проставляется через дробь, например, 05-Д2167-2/1, 05-Д2167-2/2, 05-Д2167-2/3.

3.5.7. При регистрации обращения с помощью ППО АСД в соответствующую базу вносятся данные о категории, социальном статусе заявителя (приложение № 4 к настоящей Инструкции), если такие данные указаны в обращении, а также указывается информация о содержании поставленных в обращении вопросов согласно классификатору, содержащемуся в ППО АСД. Если в обращении поставлено несколько вопросов, то код присваивается каждому из них.

3.5.8. Если обращение подписано двумя и более гражданами, то регистрируются данные гражданина, в адрес которого просят направить ответ, либо данные гражданина, указанного в обращении первым.

3.5.9. На обращении в правом нижнем углу первой страницы с помощью штампа или от руки проставляется регистрационный номер и дата поступления.

В случае если правый нижний угол занят текстом, то регистрационный номер и дата поступления проставляется в ином месте первой страницы, обеспечивающем прочтение текста.

3.5.10. После регистрации обращения с использованием ППО АСД к нему оформляется регистрационно-контрольная карточка (далее – РКК).

В состав реквизитов для РКК включается: фамилия, имя, отчество заявителя; категория и социальный статус заявителя; дата поступления и регистрационный номер; количество обратившихся граждан; адрес, по которому должен быть направлен ответ на обращение; дата и регистрационный номер документа о переадресации обращения в Администрацию, наименование субъекта, который переадресовал обращение; краткое содержание обращения; информация о содержании поставленных в обращении вопросов согласно классификатору, содержащемуся в ППО АСД; резолюция; сроки исполнения.

В РКК могут дополнительно включаться реквизиты, необходимые для учета, поиска и анализа работы по обращениям.

3.5.11. После регистрации обращения с использованием ППО АСД выполняется их сканирование и отсканированный экземпляр присоединяется к соответствующей РКК.

3.5.12. Обращения, которые имеют непригодное для сканирования состояние (например, старая бумага, нестандартный формат), подлежат копированию на листе А 4, после чего их копии сканируются, о чем в РКК делается отметка «отсканировано с копии».

3.6. Проставление резолюции на обращениях, постановка обращений на контроль и передача обращений исполнителям.

3.6.1. Проекты резолюций к обращениям, адресованным Администрации, Главе Администрации, заместителям Главы Администрации, готовятся работниками Отдела на основании анализа содержательной части обращения, а также исходя из распределения обязанностей между Главой Администрации и его заместителями.

3.6.2. Резолюция включает в себя фамилии, инициалы исполнителей, содержание поручения, срок исполнения (при необходимости), подпись с расшифровкой фамилии и инициалов должностного лица, проставившего резолюцию, и дату.

3.6.3. Содержание поручения по исполнению документа должно быть сформулировано конкретно, сжато и ориентировано на конечный результат работы исполнителей.

Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

3.6.4. Резолюция оформляется на РРК, а при регистрации обращений с использованием журнальной формы регистрации обращений резолюция либо пишется от руки на подлиннике документа ниже реквизита «Адресат» параллельно основному тексту или на свободном от текста месте, либо на отдельном листе бумаги формата А6 или А7 с указанием регистрационного номера и даты поступления обращения, к которому проставляется резолюция.

Текст резолюции вносится в соответствующую базу (при использовании ППО АСД) либо в журнал регистрации обращений граждан.

Резолюция подшивается в дело вместе с обращением.

3.6.5. Организатором исполнения обращения является указанный первым в резолюции заместитель Главы Администрации, а в случае если в резолюции указаны только руководители структурных подразделений администрации – первый указанный руководитель.

Ответственным исполнителем обращения согласно резолюции Главы Администрации является первый указанный руководитель структурного подразделения Администрации.

В случае если в резолюции Главы Администрации отсутствуют поручения руководителям структурных подразделений Администрации, указанные в резолюции заместители Главы Администрации в своей резолюции определяют исполнителей по обращению. При этом заместитель Главы Администрации, который является организатором исполнения документа, определяет ответственного исполнителя, организует его работу по исполнению обращения и при необходимости подключает к исполнению другие структурные подразделения Администрации, в том числе не указанные в резолюции Главы Администрации.

Если исполнение обращения поручено нескольким структурным подразделениям Администрации, с последующим обобщением информации, то рядом с указанием фамилии, инициалов ответственного исполнителя делается отметка «Ответственный» или «Сбор».

3.6.6. РРК и отсканированный экземпляр обращения направляются Отделом всем лицам, указанным в резолюции, с помощью ППО АСД.

Исполнителям, которые не имеют ППО АСД, обращения передаются Отделом в бумажном виде (электронной почтой) с отметкой о передаче в РРК.

Обращение направляется (передается) исполнителю не позднее следующего рабочего дня после проставления резолюции.

3.6.7. Руководители структурных подразделений Администрации рассматривают поступившие от Отдела обращения, а также обращения,

адресованные структурному подразделению Администрации, его руководителю, и определяют исполнителей, указывают сроки и порядок исполнения.

3.6.8. С целью своевременного, объективного и полного рассмотрения обращений, они ставятся на контроль работником Отдела (делопроизводителем структурного подразделения Администрации).

3.6.9. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет работник Отдела (делопроизводитель структурного подразделения Администрации), который не позднее чем за пять календарных дней до окончания срока рассмотрения обращения направляет напоминание исполнителям.

3.6.10. Обращение может быть поставлено на дополнительный контроль с продлением срока рассмотрения в случае если поставленный заявителем вопрос будет решен в течение определенного периода времени. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

3.7. Рассмотрение обращений и подготовка ответов на обращения.

3.7.1. Рассмотрение обращений осуществляется с соблюдением требований Закона.

3.7.2. Ответственный исполнитель (руководитель структурного подразделения по обращениям, адресованным структурному подразделению Администрации, данному руководителю) 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 своевременной и правильное исполнение поручений несут все исполнители в пределах содержания поручения и компетенции соответствующего структурного подразделения Администрации.

3.7.3. Согласование проектов ответов на обращения осуществляется путем проставления на экземпляре ответа, который остается в Администрации (структурном подразделении Администрации), отметки об исполнителе (исполнителях) и его (их) подписей.

Отметка об исполнителе проставляется в левом нижнем углу лицевой стороны последнего листа ответа.

Отметка включает инициалы, фамилию исполнителя и номер его телефона, например:

П. О. Николаев
(999) 999-88-77

3.7.4. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты меры, дан письменный ответ заявителю (лицу, органу, обратившемуся в интересах гражданина).

3.7.5. Текст ответа на обращение должен излагаться четко, последовательно. Содержать исчерпывающую информацию на все поставленные в обращении вопросы.

3.7.6. Ответы на обращения могут оформляться на бланках установленной Администрацией формы либо с использованием углового штампа и печати.

Ответы на обращения, адресованные структурному подразделению Администрации, его руководителю, могут оформляться с использованием электронного шаблона письма установленной Администрацией формы и печати.

Тексты ответов печатаются на стандартных листах бумаги формата А 4.

3.7.7. В реквизите «Адресат» ответа на обращения указывается фамилия в дательном падеже и инициалы заявителя, затем почтовый адрес в последовательности, определенной правилами оказания услуг почтовой связи.

Ответ на коллективное обращение направляется лицу, указавшему свой почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, либо лицу, подписавшему обращение первым, если указан его адрес.

3.7.8. Если в обращении дается промежуточный ответ, в его тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

3.7.9. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий праздничный или выходной день, то днем окончания срока рассмотрения обращения считается ближайший следующий за ним рабочий день.

3.8. Регистрация и направление ответов на обращения, снятие с контроля обращений.

3.8.1. Работник Отдела (делопроизводитель структурного подразделения Администрации) до регистрации ответа на обращение осуществляет проверку правильности его оформления. Неправильно оформленные документы возвращаются ответственному исполнителю (исполнителю).

3.8.2. Регистрация ответов на обращения осуществляется с использованием ППО АСД либо с использованием журнальной формы регистрации обращений.

При регистрации ответа на обращение ему присваивается тот же регистрационный номер, который был присвоен самому обращению.

3.8.3. После регистрации ответов с использованием ППО АСД выполняется их сканирование.

Сканирование приложений не осуществляется в случае отправки прошитых приложений либо приложений большого объема. Данные приложения предоставляются в копиях Отделу либо их копии хранятся исполнителями в бумажном или электронном виде, кроме случаев, когда приложениями являются копии архивных документов.

3.8.4. По желанию заявителя ответ на обращение может быть вручен ему лично, направлен посредством почтовой связи, по электронной почте (при наличии электронного адреса).

3.8.5. Основанием для снятия с контроля обращения являются:

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

уведомление заявителя о переадресации его обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

поступление заявления о прекращении рассмотрения обращения;

результаты рассмотрения отдельных обращений, указанных в статье 11 Закона.

3.9. Формирование дел по обращениям.

3.9.1. После завершения рассмотрения обращения и относящиеся к ним материалы формируются в дела в пределах календарного года.

3.9.2. Размещение документов внутри дела должно осуществляться в следующей последовательности: сначала оригинал или копия обращения, а затем в хронологической последовательности все документы, отражающие процесс рассмотрения обращения, оригинал или копия ответа на обращение.

3.9.3. В деле могут быть упорядочены несколько групп документов в зависимости от количества поступивших обращений и материалов.

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

3.9.5. При формировании дел проверяется правильность оформления документов, их полнота (комплектность). Неправильно оформленные материалы в дело подшивать запрещается.

3.9.6. Сформированное дело помещается в мягкую обложку, дела систематизируются в алфавитном порядке.

3.9.7. Срок хранения документов по обращениям составляет 5 лет. По истечении установленного срока хранения документы по обращениям подлежат уничтожению в установленном порядке.

IV. Порядок составления отчетно-аналитической информации по поступившим обращениям

4.1. Аналитическая работа по обращениям (определение характера обращений, количества, динамики показателей) проводится Отделом (делопроизводителем структурного подразделения Администрации). Результаты проведенной работы оформляются в отчетной форме.

4.2. Отчеты Отдела по поступившим обращениям граждан предоставляются Главе Администрации, заместителям Главы Администрации.

4.3. В соответствии с отдельными поручениями Главы Администрации или его заместителей Отделом готовится информация об обращениях за определенный период, а также по конкретной тематике.

4.4. Делопроизводители структурных подразделений Администрации готовят и предоставляют ежеквартально и ежегодно до пятого числа месяца, следующего за отчетным периодом, в Отдел информационно-аналитические материалы об обращениях, адресованных структурному подразделению Администрации, его руководителю.

V. Заключительные положения

5.1. Должностные лица, виновные в нарушении нормативных правовых, регулирующих порядок рассмотрения обращений граждан, несут ответственность, предусмотренную законодательством Луганской Народной Республики.

5.2. 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 момента введения в действие законодательства Луганской Народной Республики, регулирующего реализацию таких прав.

Глава Администрации города Луганска
Луганской Народной Республики

М. В. Пилавов

Приложение № 1
к Инструкции по рассмотрению
обращений граждан в Администрации
города Луганска Луганской Народной
Республики

**Журнал
регистрации обращений граждан**

[illegible]

Приложение № 2
к Инструкции по рассмотрению
обращений граждан в Администрации
города Луганска Луганской Народной
Республики

КОДЫ

**населенных пунктов согласно почтовым адресам, по которым должны
быть направлены ответы на обращения граждан**

Код	Наименование
01	г. Александровск
03	пгт Юбилейное
04	Ленинский район в городе Луганске
05	Жовтневый район в городе Луганске
06	Каменнобродский район в городе Луганске
07	Артемовский район в городе Луганске
10	другие населенные пункты

Приложение № 3
к Инструкции по рассмотрению
обращений граждан в Администрации
города Луганска Луганской Народной
Республики

**Журнал
учета личного приема граждан**

№ п/п	Дата поступления	Регистрационный номер письменного обращения	Ф. И. О.	Место жительства, телефон	Краткое содержание обращения	Содержание резолюции, ее автор и дата, исполнитель	Дата, регистрационный номер письменного ответа, отметка об исполнении	Примечание
1	2	3	4	5	6	7	8	9

Приложение № 4
к Инструкции по рассмотрению
обращений граждан в Администрации
города Луганска Луганской Народной
Республики

СПИСОК
категорий и социального статуса заявителей

I. Категории заявителей:

- 1.1. Участник Великой Отечественной войны (УВОВ).
- 1.2. Инвалид Великой Отечественной войны (ИВОВ).
- 1.3. Дети войны (ДВ).
- 1.4. Инвалид/участник боевых действий (И/УБД).
- 1.5. Ветеран труда (ВТ).
- 1.6. Инвалид I группы (Инв. I гр.).
- 1.7. Инвалид II группы (Инв. II гр.).
- 1.8. Инвалид III группы (Инв. III гр.).
- 1.9. Ребенок-инвалид (РИ).
- 1.10. Одинокая мать (ОМ).
- 1.11. Мать-героиня (МГ).
- 1.12. Многодетная семья (МС).
- 1.13. Инвалид из числа участников ликвидации последствий аварии на Чернобыльской АЭС и потерпевших от Чернобыльской катастрофы (Инв. ЧАЭС).
- 1.14. Участник ликвидации последствий аварии на Чернобыльской АЭС (УЧАЭС).
- 1.15. Герой Советского Союза (ГСС).
- 1.16. Герой Социалистического Труда (ГСТ).
- 1.17. Другие категории (ДК).

II. Социальный статус заявителя:

- 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.