



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА КРАСНЫЙ ЛУЧ
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

«15» ноября 2021 г.

№ 1440-р

г. Красный Луч

Зарегистрировано в Краснолучском
городском управлении юстиции
Министерства юстиции
Луганской Народной Республики
23 ноября 2021 г. за № 26/102

**Об утверждении Инструкции об организации рассмотрения обращений
граждан и личного приема граждан
в Администрации города Красный Луч Луганской Народной Республики**

С целью установления единых требований к порядку рассмотрения и подготовки ответов на обращения граждан, совершенствования и повышения эффективности делопроизводства по рассмотрению обращений граждан в Администрации города Красный Луч Луганской Народной Республики, руководствуясь Конституцией 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», подпункты 3.7.2., 3.7.14. пункта 3.7., раздела III Положения об Администрации города Красный Луч Луганской Народной Республики в новой редакции, утвержденного Указом Главы Луганской Народной Республики от 02.09.2020 № УГ–567/20 (с изменениями),

1. Утвердить Инструкцию об организации рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в Администрации города Красный Луч Луганской Народной Республики.

2. Признать утратившим силу распоряжение Главы Администрации города Красный Луч Луганской Народной Республики от 01.07.2020 № 604-р «Об утверждении Инструкции об организации рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в Администрации города Красный Луч Луганской Народной Республики», зарегистрированное в Краснолучском городском управлении юстиции Министерства юстиции Луганской Народной Республики 08.07.2020 за № 7/66.

3. Контроль за исполнением данного распоряжения возложить на заместителя Главы Администрации города Красный Луч Луганской Народной Республики Огурцова Константина Сергеевича.

4. Настоящее распоряжение вступает в силу со дня его государственной регистрации в Краснолучском городском управлении юстиции Министерства юстиции Луганской Народной Республики

Глава Администрации

С.А.Рыбальченко

УТВЕРЖДЕНА
распоряжением Главы Администрации
города Красный Луч
Луганской Народной Республики
от «15»ноября 2021 года № 1440-р

Зарегистрировано в Краснолучском
городском управлении юстиции
Министерства юстиции
Луганской Народной Республики
23 ноября 2021 г. за № 26/102

ИНСТРУКЦИЯ
об организации рассмотрения обращений граждан и личного
приема граждан в Администрации города Красный Луч
Луганской Народной Республики

I. Общие положения

1.1. Инструкция об организации рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в Администрации города Красный Луч Луганской Народной Республики (далее – Инструкция) устанавливает единые требования к порядку рассмотрения обращений и ведению делопроизводства по обращениям граждан в Администрации города Красный Луч Луганской Народной Республики (далее – Администрация).

Рассмотрение обращений граждан предусматривает: прием письменных и устных обращений граждан, регистрацию поступивших обращений, направление обращений на рассмотрение, рассмотрение обращений, организация личного приема граждан, оформление ответов на обращения, предоставление ответов гражданам, формирование дела.

1.2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с Конституцией Луганской Народной Республики от 18.05.2014 (с изменениями), Законом Луганской Народной Республики от 13.12.2019 № 115-III «О порядке рассмотрения обращений граждан Луганской Народной Республики», настоящей Инструкцией и другими нормативными правовыми актами Луганской Народной Республики.

1.3. Работу с обращениями граждан (далее – Обращения),

поступившими в адрес Администрации, организует отдел – Центр предоставления административных услуг и по рассмотрению обращений граждан Администрации города Красный Луч Луганской Народной Республики (далее – Отдел) и руководители структурных подразделений Администрации, если обращения подлежат рассмотрению в порядке, установленном иными законами Луганской Народной Республики.

Прием, учет, первичную обработку и контроль за соблюдением сроков рассмотрения Обращений, поступивших в адрес Администрации, осуществляет Отдел и руководители структурных подразделений Администрации.

1.4. Рассмотрение Обращений производится Главой Администрации и его заместителями, руководителями и должностными лицами структурных подразделений Администрации.

1.5. Положения настоящей Инструкции применяются в отношении личных обращений граждан, индивидуальных, коллективных обращений, а также обращений их законных представителей.

Положения настоящей Инструкции не применяются при рассмотрении обращений юридических лиц, общественных объединений граждан и их представителей.

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

1.6. Делопроизводство по Обращениям ведется отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Отдела.

1.7. Учет и хранение дел осуществляется в порядке, предусмотренном Инструкцией по делопроизводству в Администрации города Красный Луч Луганской Народной Республики и настоящей Инструкцией в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Отдела.

II. Основные понятия

2.1. 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;

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

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

должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления;

заявитель – гражданин, его законный представитель, обратившийся в Администрацию;

индивидуальное обращение – обращение, сделанное от имени одного гражданина;

коллективное обращение – обращение, сделанное от имени двух и более граждан, а также поступившее от имени коллективов организаций и предприятий; обращение или резолюция, принятые и подписанные организаторами или участниками собрания, митинга;

письменное обращение – обращение, составленное и оформленное гражданином на бумаге с соблюдением требований, установленных для подготовки письменных документов;

повторное обращение – обращение, рассмотренное одним и тем же органом от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если первое решено по сути;

устное обращение – обращение, изложенное гражданином лично или через доверенных лиц в ходе приема.

III. Порядок информирования и приема граждан сотрудниками Отдела

3.1. Информация о нормах законодательства по обращениям граждан размещается:

- на официальном сайте Администрации;
- в средствах массовой информации, информационных материалах;
- на информационных стендах.

3.2. На информационном стенде в Администрации размещается следующая информация:

- извлечения из нормативных правовых актов, регулирующих порядок

организации работы с обращениями;

график приема граждан Главой Администрации, заместителями Главы Администрации;

примерный образец для написания обращения.

3.3. Прием граждан сотрудниками Отдела осуществляется в Администрации без предварительной записи в порядке очередности.

3.4. При приеме заявлений граждан, а также при их обращении в телефонном режиме, сотрудники Отдела подробно, в вежливой форме (с использованием официально-делового стиля речи) консультируют обратившихся по интересующим их вопросам, дают разъяснения о подведомственности рассмотрения вопросов, компетенции должностных лиц и порядке обращения к ним.

3.4.1. Граждане информируются:

о переадресации обращения в учреждения, предприятия, структурные подразделения Администрации, или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований.

3.4.2. Консультации предоставляются по вопросам:

требований к оформлению письменного обращения;

места и времени проведения личного приема граждан должностными лицами Администрации;

порядка проведения личного приема должностными лицами Администрации;

порядка и сроков рассмотрения обращений;

порядка обжалования принятого по обращению решения или действия (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения.

3.4.3. Консультации предоставляются при обращении гражданина лично или с использованием телефонной связи.

3.5. При невозможности сотрудником Отдела самостоятельно ответить на поставленные вопросы, он сообщает гражданину номер телефона или структурное подразделение Администрации, предприятие, организацию, учреждение, в компетенцию которых входит решение данного вопроса.

3.6. Письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Администрацию.

3.7. Специалисты, осуществляющие прием письменных обращений, обязаны оказывать содействие гражданам в правильном оформлении обращения (указании в письменном обращении названия должности, фамилии, имени и отчества адресата, а также названия органа, куда обратился

гражданин).

3.8. В случае если гражданин совершает действия, представляющие непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, сотрудник Отдела вызывает сотрудников полиции и, при необходимости, работников скорой медицинской помощи.

IV. Порядок рассмотрения письменных обращений

4.1. Последовательность действий при рассмотрении письменных обращений:

прием и регистрация письменных обращений;
направление письменных обращений к руководству на резолюцию;
направление письменных обращений на рассмотрение исполнителям;
рассмотрение письменных обращений исполнителями;
соблюдение требований к оформлению ответа на письменное обращение;
постановка письменных обращений на контроль;
продление срока рассмотрения письменных обращений;
оформление ответов на письменные обращения;
осуществление контроля за сроками рассмотрения письменных обращений.

4.2. Прием и первичная обработка письменных обращений.

4.2.1. Письменные обращения, поступившие в адрес Администрации или должностного лица, структурных подразделений Администрации, подлежат обязательному рассмотрению.

4.2.2. Письменное обращение может поступить одним из следующих способов: доставлено лично гражданином либо через третьих лиц (доверенных лиц), почтовым отправлением, на адрес электронной почты.

4.2.3. Письменные обращения, поступившие в конвертах, 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 начальником Отдела.

4.2.4. При приеме и первичной обработке документов:
проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;

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

поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки,

пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные приложения) прикладываются к тексту обращения. В случае отсутствия самого обращения работником Отдела, принимающим почту, составляется справка с текстом: «Обращения указанному адресату нет», датой и личной подписью, которая прилагается к поступившим документам;

ошибочно поступившие (не по адресу) обращения возвращаются на почту не вскрытыми.

4.2.5. На обращения, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями), подарками, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами, в описях на ценные письма составляется акт в двух экземплярах по форме согласно Приложению № 1. Один экземпляр указанного акта приобщается к поступившему обращению, второй направляется заявителю.

4.2.6. 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.

4.2.7. Если при регистрации в обращении отсутствовали приложения, то составляется акт в двух экземплярах в произвольной форме. Один экземпляр указанного акта приобщается к поступившему обращению, второй направляется заявителю.

4.2.8. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится в Отделе. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы с указанием даты приема, количества принятых листов и сообщается телефон для справок (Приложение № 2).

4.2.9. Обращения с пометкой «лично», поступившие на имя Главы Администрации, заместителей Главы Администрации, руководителей структурных подразделений Администрации вскрываются начальником Отдела.

4.2.10. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

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

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

почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ,

уведомление о переадресации обращения;

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

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

4.2.11. Обращения с просьбами о личном приеме рассматриваются как обычные обращения.

4.2.12. Обращение проверяется на повторность, при необходимости прикладывается предыдущая переписка из архива, для дальнейшего направления на регистрацию и рассмотрение.

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

4.2.13. Письменное обращение, поступившее в Администрацию или должностному лицу в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации письменного обращения.

4.3. Порядок рассмотрения отдельных обращений:

4.3.1. При поступлении обращений сотрудником Отдела выявляются обращения, которые не подлежат рассмотрению по существу вопросов согласно статье 11 Закона Луганской Народной Республики от 13.12.2019 № 115-III «О порядке рассмотрения обращений граждан Луганской Народной Республики».

4.3.2. 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.

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

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

4.3.5. 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.

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

4.3.7. 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, заместители Главы Администрации, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо 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, структурному подразделению или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение (Приложение № 3).

4.4. Регистрация обращений:

4.4.1. На поступившие в Отдел обращения в правом нижнем углу первой страницы проставляется регистрационный штамп «Администрация г. Красный Луч Луганской Народной Республики». В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

4.4.2. Сотрудники Отдела осуществляют регистрацию обращения в Журнале регистрации предложений (замечаний), заявлений (ходатайств) и жалоб – (далее Журнал) установленной формы (Приложение № 4)

4.4.3. При регистрации обращению присваивается регистрационный номер, который состоит из индекса кода города или поселка, из которого поступило обращение (Приложение № 5), начальной буквы фамилии заявителя (при коллективном обращении проставляется аббревиатура «КЛ») и порядкового номера.

Например:

003-В-1, где 003-индекс города, В-первая буква фамилии (Воронин),
1-порядковый номер;

002-КЛ-12, где 002-индекс города, КЛ – аббревиатура, обозначающая

коллективное обращение, 12 – порядковый номер в рамках календарного года.

4.4.4. Регистрационный номер и дата вписываются в штамп Администрации. Датой регистрации считается дата, указанная на штампе Администрации.

4.4.5. В Журнал заносятся: дата поступления обращения, регистрационный номер, фамилия, имя, отчество заявителя (в именительном падеже), его адрес.

4.4.6. Если обращение подписано двумя и более заявителями, то регистрируется первая или вторая фамилии, в том числе и заявитель, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным.

4.4.7. Отмечаются категория и социальное положение заявителей (участник Великой Отечественной Войны, инвалид, пенсионер, многодетная семья, одинокая мать и так далее) (Приложение № 6).

4.4.8. Указывается информация о содержании поставленных в обращении вопросов и индекс вопросов по обращениям граждан согласно перечню (Приложение № 7). Если в обращении ставится несколько вопросов, то индекс присваивается каждому из них.

4.4.9. Почтовые конверты хранятся вместе с текстом обращения.

4.5. Предварительное рассмотрение обращений:

4.5.1. После регистрации обращений, начальник Отдела передает обращения Главе Администрации, заместителям Главы Администрации на ознакомление и подготовку поручений (написание резолюций).

4.5.2. Резолюция включает в себя: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и сроки рассмотрения (при необходимости), подпись руководителя, дату. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

4.5.3. Резолюция пишется от руки на обращении или на бланке резолюции Главы Администрации (Приложение № 8) и на бланке резолюции заместителей Главы Администрации (Приложение № 9).

4.5.4. Резолюция подшивается в дело вместе с документом.

4.5.5. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, данное обращение направляется в течение

семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

4.5.6. После написания резолюции Главой Администрации, заместителями Главы Администрации, специалисты Отдела заносят ее содержание в Журнал.

4.5.7. Оригинал и необходимое количество копий зарегистрированных Отделом и имеющих соответствующую резолюцию обращений с поручениями направляются исполнителям.

4.6. Порядок рассмотрения письменных обращений:

4.6.1. При рассмотрении письменного обращения:

обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

запрашиваются, 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;

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

готовится письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п. 4.3 данной Инструкции;

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

4.6.2. Государственный орган или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу Администрации 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.

4.6.3. Запрос направляется исключительно за подписью Главы Администрации или лица, его замещающего.

4.6.4. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:

в случае необходимости обеспечить его рассмотрение с выездом на место;

пригласить на личную беседу гражданина, запросить у него дополнительную информацию;

инициировать проведение проверки; проведение проверки осуществляется в пределах полномочий по осуществлению внутреннего контроля или контрольно-надзорных полномочий в порядке, установленном действующим законодательством.

4.6.5. По результатам рассмотрения обращения с выездом на место, в ответе на обращение указывается информация о полученных сведениях.

4.6.6. При рассмотрении обращения исполнитель применяет все предоставленные ему полномочия в соответствии с должностным регламентом.

4.6.7. В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, должностное лицо, указанное в резолюции первым, является ответственным исполнителем. Ответственный исполнитель определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение. Ответственный исполнитель осуществляет контроль полноты и правильности подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями и соблюдению ими установленных сроков. Ответственный исполнитель формирует окончательный ответ по обращению при поступлении материалов от соисполнителей.

4.6.8. В случае если в обращении поставлены вопросы, относящиеся к компетенции нескольких исполнителей, допускается направление ответа гражданину каждым исполнителем в пределах своей компетенции.

4.6.9. 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 направлении, дате отправки, регистрационный номер обращения, фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя, личная подпись.

4.6.10. Исполнитель несет персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращения, соблюдение

сроков рассмотрения обращения, своевременность продления сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.

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

4.6.12. Должностное лицо, давшее поручение по обращению: рассматривает представленную информацию о рассмотрении обращения; принимает решение об окончании рассмотрения обращения либо принимает решение о возврате проекта ответа на повторное рассмотрение.

4.6.13. Основанием для возврата проекта ответа на повторное рассмотрение является:

оформление проекта ответа с нарушением установленной формы;
противоречие выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, действующему законодательству;

необходимость дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения;
ответ дан не на все вопросы обращения и (или) не по существу.

4.6.14. В случае возврата проекта ответа исполнитель, в зависимости от оснований возврата, обязан:

устранить выявленные нарушения;
провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу.

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

В этом случае должностное лицо, давшее поручение, снимает обращение с контроля, списывая с визой «В дело», либо подписывая проект ответа, подготовленного исполнителем.

4.6.16. Ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Администрацию, структурное подразделение Администрации или должностному лицу в письменной форме.

Гражданину ответ на обращение может быть вручен лично, в случае если в обращении указано выдать ответ лично на руки.

4.7. Требования к оформлению ответа на письменные обращения:

4.7.1. Ответ на обращение подписывается Главой Администрации или заместителем Главы Администрации, которому дано поручение согласно резолюции Главы Администрации.

4.7.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, необходимо исчерпывающе давать ответ на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина, в ответе следует указывать, что жалоба обоснована, факты подтвердились, указать меры, принятые к виновным должностным лицам.

4.7.3. Ответ заявителям печатается на бланке Администрации. В левом нижнем углу ответа заявителю обязательно указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответ направляется заявителю.

4.7.4. Ответ на коллективное обращение направляется лицу, указавшему свой почтовый адрес для отправки ответа, либо лицу, подписавшему обращение первым, если указан его почтовый адрес.

4.7.5. Проекты ответов на обращения должны быть завизированы сотрудниками юридического отдела Администрации.

4.7.6. После подписания ответа Главой Администрации, заместителем Главы Администрации, он регистрируется в Отделе в Журнале регистрации исходящей документации по обращениям граждан.

4.7.7. При регистрации ответа ставится дата и номер с добавлением индекса структурного подразделения - исполнителя по номенклатуре дел.

4.8. Организация контроля за рассмотрением обращений:

4.8.1. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением письменных обращений, находящихся на рассмотрении в Администрации, осуществляется Главой Администрации, заместителями Главы Администрации, руководителями структурных подразделений.

4.8.2. Контроль за сроками рассмотрения обращений граждан осуществляется Отделом. Сотрудник Отдела, ответственный за контроль, ежедневно проверяет списки обращений, подлежащих исполнению, за пять календарных дней до окончания установленного срока рассмотрения обращений граждан осуществляет напоминание исполнителям в устной и письменной форме.

4.8.3. На особый контроль в Отделе в обязательном порядке ставятся: обращения, поступившие из Администрации Главы Луганской Народной Республики, Правительства Луганской Народной Республики, Министерств Луганской Народной Республики, а также обращения, в которых приводятся факты нарушения законов, прав граждан, злоупотребления служебным положением должностными лицами, коррупции;

обращения, поставленные на контроль по решению Главы Администрации, заместителей Главы Администрации.

4.8.4. При постановке обращения на контроль на титульном листе дела по обращению ставится штамп со словом «Контроль».

4.8.5. В случае неисполнения поручения в срок Отдел информирует Главу Администрации и заместителей Главы Администрации о фактах несвоевременного исполнения контролируемого поручения.

4.8.6. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия дополнительных мер, сроки рассмотрения обращений могут быть продлены, с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.

4.8.7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан в Администрации также включает в себя проведение проверок, выявление нарушений прав граждан при рассмотрении обращений.

4.8.8. Организация и периодичность проведения проверок в структурных подразделениях Администрации осуществляется по мере необходимости, но не реже 1 раза в год, в соответствии с действующим законодательством Луганской Народной Республики.

V. Порядок организации и проведения личного приема граждан

5.1. Личный прием граждан в Администрации проводят Глава Администрации, заместители Главы Администрации, руководители структурных подразделений Администрации (далее – Руководители).

5.2. Руководители ведут прием в соответствии с графиками личного приема (кроме выходных и праздничных дней).

5.3. График личного приема граждан (далее - График) Главой Администрации, заместителями Главы Администрации, составляется ежегодно Отделом.

5.4. График размещается в средствах массовой информации, на информационных стендах и на официальном сайте Администрации.

5.5. В исключительных случаях (командировка, болезнь и другие уважительные причины) прием может быть перенесен на определенный день, о чем заблаговременно информация размещается в средствах массовой информации.

5.6. Прием граждан Руководителями проводится без предварительной записи.

5.7. Личный прием граждан Руководителями осуществляется в здании Администрации по адресу: город Красный Луч, улица Коммунистическая, дом 33, или в иных установленных местах согласно графику.

Помещение для приема граждан должно быть оснащено стульями, иметь место для написания заявлений и раскладки документов.

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

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

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

5.11. Сотрудник Отдела, ответственный за проведение приема, готовит карточку личного приема граждан (Приложение № 10), прилагает историю обращения гражданина, при наличии и по необходимости, и передает их Руководителю, осуществляющему личный прием; уведомляет заявителей о дате и времени приема.

5.12. На личном приеме граждан присутствует начальник или специалист Отдела. Руководитель, осуществляющий личный прием, выслушивает устное обращение, при необходимости дает соответствующие поручения, которые фиксируются в карточке приема граждан.

5.13. 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, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.14. Если дать устный ответ в день приема не представляется возможным или гражданин настаивает на предоставлении письменного ответа, ему дается устное разъяснение о сроке и порядке получения ответа.

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

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

5.17. Во время личного приема гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

5.18. По окончании приема Руководитель доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо разъясняет где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

5.19. Решение о постановке на контроль исполнения поручений по результатам рассмотрения обращений граждан принимает Руководитель, осуществляющим прием.

5.20. Поручения оформляются в карточке личного приема граждан и регистрируются в Журнале учета личного приема граждан (Приложение № 11), подписываются Руководителем, осуществляющим прием.

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

5.22. Подготовка письменного ответа осуществляется в соответствии с разделом IV «Порядок рассмотрения письменных обращений» настоящей Инструкции.

5.23. Ответ на обращение заявителя на личном приеме готовится за подписью того Руководителя, который проводил личный прием граждан. В случае если личный прием проводился Главой Администрации, то за его подписью или за подписью заместителя Главы Администрации, которому дано поручение. Руководитель рассматривает информацию, дает поручения об исполнении действий, рекомендованных исполнителем в случае удовлетворения обращения гражданина, принимает в пределах своей компетенции решение о привлечении к ответственности лиц в случае установления фактов нарушения предписаний нормативных правовых актов, прав, свобод или законных интересов граждан; возвращает информацию на повторное рассмотрение.

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

5.25. Решение об окончании рассмотрения обращения принимает

должностное лицо, проводившее прием или которому было дано поручение согласно резолюции путем списания материалов рассмотрения резолюцией «В дело» либо, при необходимости продолжения работы с обращением, дает новое поручение, и обращение ставится на дополнительный контроль.

VI. Порядок формирования дел по исполненным обращениям

6.1. После завершения рассмотрения обращения со всеми относящимися к ним материалами формируются в дела.

6.2. Сформированные дела в соответствии с номенклатурой дел располагаются в соответствии с порядковыми номерами.

6.3. Каждое обращение и документы по его рассмотрению помещаются в обложку и систематизируются в хронологической последовательности.

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

Обложка дела оформляется согласно Приложению № 12.

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

6.6. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке в соответствии с регистрационным номером.

В деле документы располагаются в следующей последовательности:

оригинал обращения;

оригинал или копия ответа;

все документы или их копии, отражающие процесс рассмотрения письма гражданина.

6.7. Коллективные обращения формируются в отдельные дела.

6.8. При формировании дел проверяется правильность оформления документов в дело, их полнота (комплектность).

6.9. Ответственность за сохранность документов по обращениям, законченных делопроизводством, возлагается на структурные подразделения, в которые поступают обращения или на Отдел, в случае поступления обращений на имя Главы Администрации или его заместителей.

6.10. Сроки хранения документов по обращениям составляют пять лет после последнего рассмотрения обращения.

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

6.11. В необходимых случаях постоянно действующей экспертной комиссией Администрации может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных обращений, связанных с предложением по совершенствованию деятельности органов государственной власти.

VII. Заключительные положения

7.1. Действие настоящей Инструкции не распространяется на ведение делопроизводства по обращениям граждан, для которых законодательными актами Луганской Народной Республики установлен иной порядок их направления и рассмотрения.

7.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

7.3. По письменной просьбе гражданина исполнитель может ознакомить его 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.

7.4. Сотрудники структурных подразделений Администрации и Отдела несут ответственность за сохранность обращений и документов, связанных с их рассмотрением. При утрате обращения назначается служебная проверка, о результатах которой информируется Глава Администрации, заместители Главы Администрации, начальник Отдела.

Начальник отдела – Центр предоставления
административных услуг и по
рассмотрению обращений граждан
Администрации города Красный Луч
Луганской Народной Республики

И.В. Ведмеденко

Приложение № 1
к Инструкции об организации
рассмотрения обращений граждан
и личного приема граждан в
Администрации города Красный Луч
Луганской Народной Республики

УТВЕРЖДАЮ
Глава Администрации
города Красный Луч
Луганской Народной Республики
_____ (Ф.И.О.)

АКТ

от «___» _____ 202__ г.

Настоящий акт составлен сотрудником отдела – Центр предоставления
административных услуг и по рассмотрению обращений граждан Администрации
г. Красный Луч Луганской Народной Республики

_____ (ФИО и должность)

в том, что _____ получено письмо _____ (дата)

_____ (ФИО заявителя и адрес)

с приложением _____

Начальник отдела – Центр предоставления
административных услуг и по рассмотрению
обращений граждан Администрации города
Красный Луч Луганской Народной Республики

Подпись

ФИО

Приложение № 2
к Инструкции об организации
рассмотрения обращений граждан
и личного приема граждан в
Администрации города Красный Луч
Луганской Народной Республики

РАСПИСКА
о принятии обращения от заявителя

РАСПИСКА

Дана _____
(ФИО заявителя)

в том, что «_____» _____ 202__ года его (ее) предложение (замечание),
заявление (ходатайство), жалоба поступило (а) в Администрацию г. Красный
Луч Луганской Народной Республики на _____ листах.

Телефон для справок: (06432) 2-00-03.

Начальник отдела – Центр предоставления
административных услуг и по рассмотрению
обращений граждан Администрации города
Красный Луч Луганской Народной Республики

Подпись

ФИО

Формат А 5

Приложение № 3
к Инструкции об организации
рассмотрения обращений граждан
и личного приема граждан в
Администрации города Красный Луч
Луганской Народной Республики

**ФОРМА УВЕДОМЛЕНИЯ
о прекращении переписки с заявителем**

Ф.И.О. заявителя

адрес заявителя

Уважаемый (ая).....!

По вопросам, содержащимся в обращении от «___» _____ 20__ г.
(входящий № ___ от «___» _____ 20__ г.) Вам направлялись
письменные ответы по существу в связи с ранее поданными обращениями.

В обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства.

В связи с этим в соответствии с решением Комиссии по вопросам
рассмотрения обращений граждан при Администрации г. Красный Луч
Луганской Народной Республики от _____ № _____ принято
решение о прекращении переписки с Вами по данному вопросу.

(должность)

(подпись)

(ФИО)

Приложение № 4
к Инструкции об организации
рассмотрения обращений граждан
и личного приема граждан в
Администрации города Красный Луч
Луганской Народной Республики

ЖУРНАЛ
регистрации предложений (замечаний),
заявлений (ходатайств) и жалоб

№ п/п	Дата поступлен ия и регистрац ионный индекс	Фамилия, имя, отчество, адрес или место работы, категория /социальн ое положени е/	Откуда получено, дата, индекс	Затронутые вопросы		Содержание резолуции, ее дата и автор, исполнитель, срок выполнения	Дата, индекс, содержание документа, принятые решения, исполнитель, снятие с контроля	Номер дела по номенкла туре
				Краткое содержа ние	Индексы			
1	2	3	4	5	5a	6	7	8

Приложение № 5
к Инструкции об организации
рассмотрения обращений граждан
и личного приема граждан в
Администрации города Красный Луч
Луганской Народной Республики

КОДЫ
городов и поселков города Красный Луч
Луганской Народной Республики

Код	Название города, поселка
001	Город Красный Луч
002	Город Вахрушево
003	Город Миусинск
004	Город Петровское
005	Поселок городского типа Запорожье
006	Поселок городского типа Софиевский
007	Поселок городского типа Хрустальное
008	Поселок городского типа Штеровка
009	Другие территории
010	Донецкая Народная Республика
011	Другие страны

СПИСОК

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. Одинокaя мать
- 1.12. Мать-героиня
- 1.13. Многодетная семья
- 1.14. Лицо, пострадавшее от Чернобыльской катастрофы
- 1.15. Участник ликвидации последствий аварии на Чернобыльской атомной электростанции
- 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 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

Приложение № 7
к Инструкции об организации
рассмотрения обращений граждан
и личного приема граждан в
Администрации города Красный Луч
Луганской Народной Республики

ПЕРЕЧЕНЬ
индексов вопросов по обращениям граждан

Индекс	Содержание вопроса
010	Промышленная политика
020	Аграрная политика и земельные отношения
030	Транспорт и связь
040	Экономическая, ценовая, инвестиционная, внешнеэкономическая, региональная политика и строительство, предпринимательство
050	Финансовая, налоговая, таможенная политика
060	Социальная защита
070	Труд и заработная плата
080	Здравоохранение
090	Коммунальное хозяйство
100	Жилищная политика
110	Экология и природные ресурсы
120	Обеспечение соблюдения законности и охраны правопорядка, реализация прав и свобод граждан
130	Семья, дети, молодежь, туризм, физическая культура и спорт
140	Культура и культурное наследие
150	Образование, научная, научно-техническая, инновационная деятельность и интеллектуальная собственность
160	Информационная политика, деятельность средств массовой информации
170	Деятельность объединений граждан, религия и межконфессиональные отношения
180	Деятельность Главы Луганской Народной Республики, Администрации Главы Луганской Народной Республики
190	Деятельность Аппарата Правительства Луганской Народной Республики
200	Деятельность Народного Совета Луганской Народной Республики
210	Деятельность исполнительных органов государственной власти Луганской Народной Республики
220	Деятельность органов государственной власти
230	Деятельность органов местного самоуправления
240	Другое

Приложение № 8
к Инструкции об организации
рассмотрения обращений граждан
и личного приема граждан в
Администрации города Красный Луч
Луганской Народной Республики

БЛАНК РЕЗОЛЮЦИИ
Главы Администрации города Красный Луч
Луганской Народной Республики

Фамилия, имя, отчество исполнителя

Содержание поручения

Срок исполнения (в случае необходимости)

Подпись

Дата

Приложение № 9
к Инструкции об организации
рассмотрения обращений граждан
и личного приема граждан в
Администрации города Красный Луч
Луганской Народной Республики

БЛАНК РЕЗОЛЮЦИИ
Заместителя Главы Администрации города
Красный Луч Луганской Народной Республики

Фамилия, имя, отчество исполнителя

Содержание поручения

Срок исполнения (в случае необходимости)

Подпись

Дата

Приложение № 10
к Инструкции об организации
рассмотрения обращений граждан
и личного приема граждан в
Администрации города Красный Луч
Луганской Народной Республики

ОБРАЗЕЦ
карточки личного приема граждан

КАРТОЧКА
личного приема граждан

Дата приема					
Кто проводит прием					
Заявитель	Категория	Фамилия	Имя	Отчество	Адрес, телефон
Содержание вопроса:					

Формат А 5

Приложение № 11
к Инструкции об организации
рассмотрения обращений граждан
и личного приема граждан в
Администрации города Красный Луч
Луганской Народной Республики

ЖУРНАЛ
учета личного приема граждан

№ п/п	Дата приема	Кто принимает	Фамилия, имя, отчество, адрес или место работы, категория /социальное положение/	Затронутые вопросы		Кому поручено рассмотрение, содержание поручения, срок выполнения	Последствия рассмотрения, индекс, дата получения ответа от исполнителя
				Краткое содержание	Индексы		
1	2	3	4	5	5а	6	7

Приложение № 12
к Инструкции об организации
рассмотрения обращений граждан
и личного приема граждан в
Администрации города Красный Луч
Луганской Народной Республики

ОБРАЗЕЦ
обложки дела

АДМИНИСТРАЦИЯ Г. КРАСНЫЙ ЛУЧ
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ

Дело № _____

по предложению (замечанию), заявлению (ходатайству), жалобе
(нужное подчеркнуть)

гр. _____

проживающего по адресу: _____

по вопросу: _____

В дело

Должность подпись расшифровка
подписи