



**РАСПОРЯЖЕНИЕ  
ГЛАВЫ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА БРЯНКИ  
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ**

«16» февраля 2022 г.

№ 89

г. Брянка

Зарегистрировано в Брянковском  
городском управлении юстиции  
Министерства юстиции  
Луганской Народной Республики  
02 марта 2022 г. за № 4/188

**Об утверждении Инструкции  
о порядке рассмотрения обращений граждан и организации  
личного приема граждан в Администрации города Брянки  
Луганской Народной Республики**

В соответствии с Законом Луганской Народной Республики от 13.12.2019 № 115-III «О порядке рассмотрения обращений граждан Луганской Народной Республики», согласно статьям 7., 12. Закона Луганской Народной Республики от 30.04.2015 № 24-II «О нормативных правовых актах в Луганской Народной Республике» (с изменениями), руководствуясь подпунктами 5.5.6., 5.5.19. Положения об Администрации города Брянки 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 о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в Администрации города Брянки Луганской Народной Республики.

2. Признать утратившим силу распоряжение Главы Администрации города Брянки Луганской Народной Республики от 14.04.2020 № 133 «Об утверждении инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в Администрации города Брянки Луганской Народной Республики», зарегистрированное в Брянковском

городском управлении юстиции Министерства юстиции Луганской Народной Республики 16.04.2020 за № 8/137 (с изменениями).

3. Сектору юридической работы Администрации в течение 5 (пяти) рабочих дней после принятия настоящего распоряжения в установленном порядке, подать данное распоряжение на государственную регистрацию в Брянковское городское управление юстиции Министерства юстиции Луганской Народной Республики.

4. Распоряжение вступает в силу с момента его государственной регистрации.

5. Контроль за исполнением распоряжения возложить на заместителя Главы Администрации города согласно распределению функциональных обязанностей.

Глава Администрации

Н.В. Моргунов

УТВЕРЖДЕНА  
распоряжением Главы  
Администрации города  
Брянки Луганской  
Народной Республики  
от «16» февраля 2022 года  
№ 89

Зарегистрировано в Брянковском  
городском управлении юстиции  
Министерства юстиции  
Луганской Народной Республики  
02 марта 2022 г. за № 4/188

**ИНСТРУКЦИЯ**  
**о порядке рассмотрения обращений граждан и организации**  
**личного приема граждан в Администрации города Брянки**  
**Луганской Народной Республики**

**I. Общие положения**

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

Рассмотрение обращений граждан предусматривает: прием письменных и устных обращений граждан; обращений, поступивших в форме электронного документа; регистрацию поступивших обращений; направление обращений на рассмотрение; рассмотрение обращений; извещение граждан о ходе рассмотрения их обращений; оформление ответа на обращения и направление оформленных ответов гражданам.

1.2. Работа, связанная с рассмотрением обращений граждан, регулируется 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», Положением о порядке ведения делопроизводства по

обращениям граждан в органах государственной власти, местного самоуправления, на предприятиях, в учреждениях и организациях, утвержденном постановлением Совета Министров Луганской Народной Республики от 13.01.2015 № 02-04/08/15 и настоящей Инструкцией.

1.3. Работу, связанную с рассмотрением обращений граждан, поступивших в адрес Администрации, на имя Главы Администрации, организует заместитель Главы Администрации согласно распределению функциональных обязанностей (по социальным вопросам и делопроизводству) (далее - заместитель Главы Администрации по делопроизводству).

1.4. Прием, первичную обработку, учет, и контроль за соблюдением срока рассмотрения обращений осуществляет общий отдел Администрации города Брянки Луганской Народной Республики (далее – Отдел).

1.5. Рассмотрение обращений осуществляется должностными лицами Администрации согласно поручению (резолуции).

1.6. Положения настоящей Инструкции распространяются на индивидуальные и коллективные обращения граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – граждане).

1.7. Делопроизводство по обращениям ведется отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Администрации.

1.8. Подготовка внутренних и исходящих документов, учет, хранение и передача дел в архив осуществляются в порядке, предусмотренном Инструкцией по делопроизводству в Администрации города Брянки Луганской Народной Республики и настоящей Инструкцией.

1.9. Информация о порядке рассмотрения обращений размещается на официальном сайте Администрации и/или в средствах массовой информации (газета «Труд горняка»), информационных материалах, на информационном стенде.

## II. Основные понятия

2.1. В настоящей Инструкции используются следующие основные термины:

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

**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;

**обращение гражданина** (далее – обращение) – предложение, заявление или жалоба, изложенные в письменной или устной форме, или поступившие в форме электронного документа;

**обращение в форме электронного документа** – обращение, составленное с соблюдением требований, установленных для подготовки электронных документов, и поступившее по адресу электронной почты Администрации;

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

**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;

**устное обращение** – обращение, изложенное гражданином лично или через третьих лиц (доверенных лиц) в ходе личного приема руководством Администрации, работы прямой телефонной линии Главы Администрации.

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

### **III. Порядок информирования граждан и приема письменных обращений граждан, поступивших в Администрацию**

#### **3.1. Сведения об Администрации:**

местонахождение: Луганская Народная Республика, город Брянка, площадь Ленина, дом 9;

почтовый адрес: 94100, Луганская Народная Республика, город Брянка, площадь Ленина, дом 9;

адрес электронной почты Администрации: [adm.br@lnr-gov.info](mailto:adm.br@lnr-gov.info).

3.2. Информация об установленных для личного приема граждан днях и часах, иная справочная информация по рассмотрению обращений предоставляется по телефону: (06443) 5-11-77, 5-01-37, 5-04-51.

3.3. Прием письменных обращений граждан осуществляется специалистами Отдела в кабинете № 313 Администрации ежедневно, кроме субботы и воскресенья, с 9:00 до 18:00, пятница с 9:00 до 17:00, перерыв с 13:00 до 13:48.

3.4. На информационном стенде в холле здания Администрации размещается следующая информация:

- извлечения из нормативных правовых актов Луганской Народной Республики, регулирующих порядок организации работы с обращениями граждан;

- извлечения из текста настоящей Инструкции;

- график приема граждан руководством Администрации;

- образец заявления и другое.

3.5. При обращении граждан лично или по телефону специалисты 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.

3.5.1. Граждане информируются:

- о должностных лицах Администрации, которым поручено рассмотрение обращения;

- о переадресации обращения в исполнительный орган государственной власти Луганской Народной Республики, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований.

3.5.2. Консультации предоставляются по вопросам:

- требований к оформлению письменного обращения;

- требований к оформлению электронного обращения;

- места, времени и порядка проведения личного приема граждан руководством Администрации;

- времени и порядка работы прямой телефонной линии Главы Администрации;

- порядка и сроков рассмотрения обращений;

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

3.5.3. Консультации предоставляются при обращении гражданина лично или с использованием телефонной связи, электронной почты Администрации.

3.6. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности, принявшего телефонный звонок.

3.7. При невозможности специалистом Отдела, принявшим звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, он сообщает гражданину номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

3.8. Специалисты Отдела, осуществляющие прием письменных обращений, обязаны оказывать содействие гражданам в правильном указании в письменном обращении названия должности, фамилии, имени и отчества адресата, а также названия Администрации.

3.9. Специалист Отдела вправе предложить гражданину устранить выявленные замечания по тексту обращения.

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

#### **IV. Порядок рассмотрения письменных обращений, поступивших в Администрацию**

4.1. Последовательность действий при рассмотрении письменных обращений:

- прием и первичная обработка письменных обращений;
- регистрация поступивших письменных обращений, письменное оформление поручения (резолуции);
- направление письменных обращений на рассмотрение;
- рассмотрение письменных обращений;
- выполнение требований к оформлению ответа на письменное обращение;
- постановка письменных обращений на дополнительный контроль;
- продление срока рассмотрения письменных обращений;
- порядок и формы контроля за рассмотрением письменных обращений.

4.2. Прием и первичная обработка письменных обращений.

4.2.1. Письменное обращение может поступить одним из следующих способов: доставлено лично гражданином либо через третьих лиц (доверенных лиц), доставлено нарочным, почтовым отправлением, посредством факсимильной связи, в форме электронного документа.

4.2.2. Прием письменных обращений непосредственно от граждан осуществляется в кабинете № 313 здания Администрации. На экземпляре гражданина проставляется штамп «Получено» с указанием инициалов и фамилии специалиста, принявшего обращение с указанием даты.

4.2.3. После поступления письменного обращения в Администрацию специалистом Отдела проводится их первичная обработка, которая включает в себя:

- проверку правильности адресования письменного обращения;
- определение содержания вопросов письменного обращения;
- проверку истории письменного обращения гражданина по данному вопросу.

4.2.4. Письменные обращения, поступившие в конвертах, 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 заместителем Главы Администрации по делопроизводству.

4.2.5 Поступившие подлинные документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги (облигации, акции) (при необходимости с них снимаются копии) возвращаются заявителю. Денежные знаки возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет заявителя.

4.2.6. В случае если при вскрытии конверта не обнаружилось письменного вложения (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги (облигации, акции) или их копии) или обнаружилась недостача документов, упомянутых автором, составляется акт в двух экземплярах по форме согласно приложению № 1. Один экземпляр указанного акта приобщается к поступившему обращению, второй направляется заявителю.

4.2.7. В случае отсутствия самого обращения специалистом Отдела, принимающим почту, составляется справка с текстом: «Обращения указанному адресату нет», датой и личной подписью, которая прилагается к поступившим документам.

4.2.8. Обращения с пометкой «лично», поступившие на имя Главы Администрации, вскрываются заместителем Главы Администрации по делопроизводству; поступившие на имя заместителей Главы Администрации, работников структурных подразделений Администрации с пометкой «лично» передаются адресатам невскрытыми.

4.2.9. В случае если обращение, поступившее с пометкой «лично» не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации в Отдел.

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

4.2.11. После первичной обработки все письменные обращения передаются на регистрацию.

Письменное обращение регистрируется в течение трех дней с момента поступления в Администрацию.

4.2.12. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

либо наименование исполнительного органа государственной власти, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество руководителя исполнительного органа государственной власти или его должность;

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

почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

номер телефона (при наличии);

излагает суть обращения;

ставит личную подпись и дату.

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

4.2.13. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, обращение рассматривается на общих основаниях, результаты рассмотрения оформляются служебной запиской, которая приобщается к обращению. Ответ на обращение не дается.

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

4.2.15. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

4.2.16. Обращение, текст которого не поддается прочтению, остается без ответа и не подлежит направлению на рассмотрение по существу заданных вопросов, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.2.17. Обращение, текст которого не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы остается без ответа и не подлежит направлению на рассмотрение по существу заданных вопросов, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

4.2.18. В случае поступления обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в течение семи дней со дня регистрации обращения гражданину, направившему обращение, сообщается электронный адрес официального сайта Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

4.2.19. Обращение проверяется на повторность в течение календарного года (при необходимости прикладывается предыдущая переписка) для дальнейшего направления на регистрацию и рассмотрение.

Не считаются повторными обращения:

одного и того же автора, но по разным вопросам;

одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие в Администрацию и Администрацию Главы Луганской Народной Республики или министерства и ведомства Луганской Народной Республики;

в случае если в обращении одного и того же автора заданы (или были заданы ранее) другие вопросы.

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

4.3. Регистрация поступивших письменных обращений, письменное оформление поручения (резолуции).

4.3.1. На поступившие письменные обращения в правом нижнем углу первой страницы проставляется штамп с указанием регистрационного индекса и даты (регистрационный индекс с указанием даты). В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп с указанием регистрационного индекса и даты (регистрационный индекс с указанием даты) может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

4.3.2. Регистрация обращений на иностранных языках производится после их перевода.

4.3.3. На письменные обращения начальник Отдела или заместитель Главы Администрации по делопроизводству готовит проект поручения (резолуции) Главы Администрации.

4.3.4. Поручение (резолуция) содержит: фамилии и инициалы лиц (заместитель (-ли) Главы Администрации, должностные лица Администрации), которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и сроки рассмотрения, дату, подпись Главы Администрации. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

4.3.5. Поручение (резолуция) пишется от руки на подлиннике обращения параллельно основному тексту на свободном от текста месте. В случае если на обращении нет свободного места, допускается оформление поручения (резолуции) на отдельном листе бумаги.

4.3.6. Поручение (резолуция) на отдельном листе бумаги подшивается в дело вместе с письменным обращением.

4.3.7. При подготовке проекта поручения (резолуции) (при определении структурного подразделения Администрации, к компетенции которого относится рассмотрение поставленных в обращении вопросов) начальник Отдела вправе обратиться за консультацией к заместителю Главы Администрации согласно распределению функциональных обязанностей.

4.3.8. Начальник Отдела направляет Главе Администрации обращения и проекты поручений (резолуций) о рассмотрении обращений.

4.3.9. Глава Администрации по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами, принимает решение по проекту поручения (резолуции) об определении исполнителей, сроках рассмотрения, порядке информирования заявителей, при необходимости корректирует его.

4.3.10. Поручение (резолуция) подписывается Главой Администрации.

4.3.11. На поступившие письменные обращения в правом верхнем углу первой страницы проставляется отметка «Контроль».

4.3.12. Письменное обращение регистрируется в течение трех дней с момента поступления в Администрацию.

4.3.13. Регистрация письменного обращения осуществляется в регистрационно-контрольной карточке обращения граждан (далее – РККОГ) (приложение №2) после подписания поручения (резолюции) Главой Администрации.

РККОГ заполняется в двух экземплярах для формирования и ведения контрольной картотеки.

4.3.14. В РККОГ заносятся дата регистрации обращения, регистрационный индекс, фамилия, имя, отчество заявителя (в именительном падеже), почтовый адрес, контактный телефон, количество листов письменного обращения и приложения к нему, фамилия и инициалы автора поручения (резолюции), поручение (резолюция) и исполнитель.

4.3.15. Датой регистрации письменного обращения считается дата на штампе (отметке) в правом нижнем углу первой страницы письменного обращения.

4.3.16. Регистрационный индекс, который присваивается при регистрации письменного обращения, состоит из:

начальной буквы фамилии автора (при коллективном обращении аббревиатуры «КЛ», при обращении без фамилии автора аббревиатуры «БФА»);

порядкового номера (применяется сквозная нумерация, которая начинается ежегодно с номера 0001);

признака обращения: личный прием Главы Администрации – 1, письменное обращение – 2, обращение в форме электронного документа - 3, выездной прием – 4, личный прием заместителя Главы Администрации – 5, прямая телефонная линия – 6, из вышестоящих организаций – 7, другое – 8;

указания на год, в котором поступило обращение.

Например:

В-0001-2/2020, где В – первая буква фамилии (Воронин), 0001 – порядковый номер в рамках календарного года, 2 – письменное обращение, 2020 – обращение поступило в 2020 году.

КЛ-0125-6/2020, где КЛ – аббревиатура, обозначающая коллективное обращение, 0125 – порядковый номер в рамках календарного года, 6 – обращение по прямой телефонной линии, 2020 – обращение поступило в 2020 году.

Регистрационный индекс может быть дополнен другими обозначениями, которые обеспечивают поиск, проведение анализа, систематизацию и хранение обращений граждан.

4.3.17. В случае если письменное обращение подписано двумя и более авторами, то регистрируется первая фамилия или автор, в адрес которого просят направить ответ, и такое письменное обращение считается коллективным.

4.3.18. В случае если письменное обращение переслано из государственного органа, указывается откуда оно поступило, номер и дата сопроводительного письма к нему, проставляются дата и индекс обращения.

4.3.19. Отмечаются категория гражданина и его социальное положение согласно приложению № 3.

4.3.20. Указываются краткое содержание поставленных в письменном обращении вопросов и их индекс согласно Перечню индексов вопросов по обращениям граждан (приложение № 4). Если в письменном обращении ставится несколько вопросов, то индекс присваивается каждому из них.

4.3.21. Почтовые конверты хранятся вместе с текстом обращения.

4.3.22. Входящая корреспонденция по обращениям (ответы на запросы, сопроводительные письма к обращениям, пересланным из государственных органов и др.) регистрируется в Журнале регистрации входящей корреспонденции (обращения граждан) (приложение № 5).

4.4. Направление письменных обращений на рассмотрение.

4.4.1. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в исполнительный орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, действие (бездействие) которых обжалуется.

4.4.2. В случае если в соответствии с запретом согласно подпункту 4.4.1. настоящей Инструкции невозможно направление жалобы на рассмотрение, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

4.4.3. Зарегистрированные письменные обращения в соответствии с поручением (резолюцией) направляются исполнителям, при этом в случае необходимости Отделом снимается необходимое количество копий.

4.4.4. Исполнитель несет персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращения, соблюдение сроков рассмотрения обращения, своевременность продления сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.

4.4.5. В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, должностное лицо, указанное в резолюции первым после фамилий и инициалов заместителя(-ей) Главы Администрации, 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 соблюдения ими установленных сроков. Ответственный исполнитель формирует окончательный ответ по письменному обращению при поступлении материалов от соисполнителей. Ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений в равной степени несут все указанные в поручении (резолюции) исполнители.

#### 4.5. Порядок рассмотрения письменных обращений.

4.5.1. Письменные обращения, поступившие в адрес Администрации, на имя Главы Администрации подлежат обязательному рассмотрению.

4.5.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, исполнитель направляет в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий(-ие) орган(-ы) или соответствующему(-им) должностному(-ым) лицу(-ам), в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Письмо-уведомление о перенаправлении письменного обращения готовит исполнитель и направляет за подписью Главы Администрации. Пример письма-уведомления приведен в приложении № 6.

4.5.3. При рассмотрении письменного обращения, отнесенного к категории предложение, исполнитель определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении:

- по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов Луганской Народной Республики;
- по совершенствованию деятельности Администрации;
- по развитию общественных отношений;
- по улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

В отношении каждого предложения исполнитель оценивает возможность его принятия или непринятия.

При проведении оценки учитываются следующие обстоятельства:

- нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;

- необходимость внесения изменений в правовые акты в случае принятия предложения;

- наличие предложений, требующих изменения законодательства

Луганской Народной Республики, не относящихся к компетенции Администрации;

возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребует в случае их принятия;

возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса.

По результатам рассмотрения предложения гражданину готовится ответ. Если предложение не принято, гражданин извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято, если принято, то в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться.

4.5.4. При рассмотрении письменного обращения, отнесенного к категории заявление, исполнитель:

выделяет действие, на необходимость совершения которого гражданин указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;

проводит анализ сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов Луганской Народной Республики, недостатках в работе Администрации и её должностных лиц.

Исполнитель проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или несвершении испрашиваемого действия. Если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы.

Исполнитель проверяет, соответствуют или нет действия (бездействие) должностного лица (должностных лиц) положениям действующего законодательства Луганской Народной Республики.

Для этого исполнитель может получать пояснения по факту нарушения у лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, предоставленные гражданином, при необходимости запрашивает дополнительные материалы.

В случае признания заявления обоснованным, в ответе гражданину приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов Луганской Народной Республики, недостатков в работе государственных органов Администрации и ее подведомственных организаций, предприятий органов местного самоуправления и должностных лиц, сроки их реализации.

Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

4.5.5. При рассмотрении письменного обращения, отнесенного к категории жалоба, исполнитель обязан определить обоснованность просьбы

гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц. Для этого исполнитель:

определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина (других лиц) (принадлежность прав, свобод и законных интересов, их вид, какими действиями нарушены и др.);

устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение;

определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановление положения, существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечение действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер;

организует привлечение к ответственности (дисциплинарной, административной) лиц, виновных в нарушении прав, свобод или законных интересов граждан в пределах своей компетенции.

В случае признания жалобы, подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

Срок подачи жалобы в течение 3 лет со дня, когда гражданин узнал, или должен был узнать о нарушении прав, свобод и/или законных интересов. В случае если указанный срок пропущен по уважительной причине, наличие которой подтверждено соответствующими документами, представленными гражданином, этот срок восстанавливается по решению Главы Администрации и жалоба рассматривается в установленном порядке.

4.5.6. В процессе рассмотрения письменного обращения по существу исполнитель вправе:

запросить дополнительную информацию в государственных органах, органах местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждениях и иных организациях, на которые возложено осуществление публично значимых функций;

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 Луганской Народной Республики.

4.5.7. Запрос о предоставлении дополнительной информации должен содержать:

- данные об обращении, по которому запрашивается информация;
- вопрос обращения (содержание запроса), для разрешения которого необходима информация;
- вид запрашиваемой информации.

Запрос подписывается Главой Администрации направляется в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления, государственное и муниципальное учреждение и иную организацию, на которые возложено осуществление публично значимых функций. Срок, в течение которого должна быть предоставлена информация по запросу, не более пятнадцати дней.

4.5.8. В случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации, исполнитель может пригласить гражданина на личную беседу.

Приглашение гражданина на беседу осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронных средств связи, почтой и другими способами, но не позднее, чем за три дня до назначенной даты проведения беседы.

В случае отказа гражданина (или неявки при наличии подтверждения о приглашении гражданина предложенным способом в надлежащий срок) ответ на обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточность информации, обусловленная неявкой гражданина на личную беседу, может повлечь недостаточно детальное рассмотрение обращения. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

При установлении исполнителем невозможности явки гражданина на личную беседу по состоянию здоровья или по иным причинам, исполнителем может быть принято решение о выезде по месту нахождения гражданина для беседы и получения дополнительных материалов.

Гражданин уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем.

4.5.9. В случае необходимости исследования материалов и объектов, которые не могут быть истребованы или предоставлены заявителем, рассмотрение письменного обращения возможно с выездом по месту нахождения данных материалов или месту нахождения исследуемых объектов.

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

4.5.10. При рассмотрении обращения исполнитель применяет все предоставленные ему полномочия в соответствии с должностным регламентом. Обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение.

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

4.5.12. 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, разглашение сути обращения без упоминания сведений о гражданине, который его написал.

4.5.13. Заместитель Главы Администрации согласно поручению (резолюции) Главы Администрации:

- рассматривает предоставленную информацию о письменном обращении;
- дает поручения об исполнении действий, необходимых для рассмотрения письменного обращения;

- определяет вид и порядок привлечения к дисциплинарной ответственности лиц в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения предписаний нормативных правовых актов Луганской Народной Республики, прав, свобод или законных интересов граждан;

- рассматривает проект ответа гражданину;

- принимает решение о возврате проекта ответа на повторное рассмотрение.

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

4.5.15. В случае поступления заявления гражданина о прекращении рассмотрения обращения, регистрация заявления осуществляется в Журнале регистрации входящей корреспонденции (обращения граждан) (приложение № 5) с присвоением регистрационного индекса обращения, рассмотрение обращения прекращается, обращение сдается в Отдел для хранения.

4.6. Требования к оформлению ответа на письменные обращения.

4.6.1. Ответ на обращение оформляется на бланке Администрации с изображением Государственного герба Луганской Народной Республики (приложение № 7).

4.6.2. Подготовленный по результатам рассмотрения обращения ответ должен соответствовать следующим требованиям:

- текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко;
- 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 дату регистрации, исходящий номер ответа, инициалы (имя, отчество), фамилию и номер телефона исполнителя.

4.6.3. В левом нижнем углу ответа заявителю обязательно указываются инициалы, фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

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

4.6.5. Проекты ответов на обращения согласовываются с Отделом.

4.6.6. 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 Луганской Народной Республики;
- необходимость дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения;
- ответ дан не на все вопросы обращения и/или не по существу.

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

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

4.6.8. Ответ на письменное обращение подписывает Глава Администрации.

4.6.9. Регистрация ответа осуществляется после подписания Главой Администрации.

4.6.10. Индекс исходящей корреспонденции (запрос, промежуточный ответ, ответ) относительно обращений граждан соответствует регистрационному индексу обращения гражданина.

4.6.11. После регистрации ответ направляется гражданину.

4.6.12. Ответ на письменное обращение направляется гражданину в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, или может быть вручен ему лично.

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

4.7. Постановка письменных обращений на дополнительный контроль.

В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, немалых дополнительных материальных средств или принятия дополнительных мер, даются разъяснения заявителю о невозможности решить в настоящее время проблему, сроках и условиях окончательного разрешения вопроса. Такое обращение остается на контроле до окончательного разрешения.

4.8. Продление срока рассмотрения письменных обращений.

4.8.1. Письменное обращение рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации письменного обращения в Администрации.

4.8.2. В исключительных случаях исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения. Глава Администрации может принять решение о продлении срока рассмотрения обращения не более чем на тридцать дней. Исполнитель информирует гражданина, направившего обращение, о принятом решении.

4.9. Организация контроля за рассмотрением обращений.

4.9.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений осуществляет заместитель Главы Администрации по делопроизводству.

4.9.2. Контроль за соблюдением срока рассмотрения обращений граждан осуществляет специалист Отдела. Специалист Отдела ежедневно систематизирует РККОГ, выявляет обращения, подлежащие исполнению, осуществляет устное напоминание исполнителям за пять календарных дней до окончания установленного срока рассмотрения обращений граждан.

4.9.3. В случае неисполнения поручения (резолуции) в срок Отдел письменно информирует заместителя Главы Администрации согласно распределению обязанностей о фактах несвоевременного исполнения

поручения (резолуции).

4.9.4. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий при рассмотрении обращений и принятием соответствующих решений осуществляет заместитель Главы Администрации согласно поручению (резолуции) Главы Администрации.

4.9.5. Основанием для снятия с контроля письменного обращения могут служить:

направление гражданину ответа о положительном решении всех поставленных в его обращении вопросов или предоставление ему обоснованных разъяснений о том, что требования гражданина безосновательны и не соответствуют нормам действующего законодательства Луганской Народной Республики;

получение письменного ответа от соответствующего органа или должностного лица, которому было переадресовано обращение, в компетенцию которого входит решение поставленных в нем вопросов, о положительном решении всех поставленных в его обращении вопросов или предоставление ему обоснованных разъяснений о том, что требования гражданина безосновательны и не соответствуют нормам действующего законодательства Луганской Народной Республики.

## **V. Порядок организации и проведения личного приема граждан руководством Администрации**

5.1. Личный прием граждан в Администрации проводят Глава Администрации и его заместители (далее – руководство).

5.2. Руководство ведет личный прием граждан в соответствии с утвержденным графиком.

5.3. График личного приема граждан руководством утверждается распоряжением Главы Администрации.

5.4. В исключительных случаях (командировка, болезнь и другие уважительные причины) личный прием граждан руководством проводится лицами, исполняющими их обязанности или может быть перенесен на определенный день, о чем информация заблаговременно, не менее чем за 3 рабочих дня, размещается на официальном сайте Администрации и/или в средствах массовой информации (газета «Труд горняка»), информационных материалах, на информационном стенде.

5.5. Личный прием граждан руководством осуществляется по адресу: Луганская Народная Республика, город Брянка, площадь Ленина, дом 9, кабинет 113.

Помещение для личного приема граждан руководством должно быть снабжено стульями, иметь место для письма и раскладки документов.

5.6. Информация о месте личного приема граждан руководством, а также об установленных для личного приема граждан днях и часах размещается на официальном сайте Администрации, в средствах массовой информации (газета «Труд горняка»), информационных материалах, на информационном стенде.

5.7. При личном приеме граждан Главой Администрации присутствует начальник или главный специалист Отдела, руководители структурных подразделений Администрации.

5.8. При личном приеме граждан заместителем Главы Администрации присутствуют руководители структурных подразделений согласно распределению обязанностей.

5.9. Личный прием граждан руководством проводится без предварительной записи.

5.10. Личный прием граждан руководством осуществляется в порядке очередности. Ветераны Великой Отечественной войны и лица, приравненные к ним, принимаются вне очереди.

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

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

5.13. Руководитель, осуществляющий личный прием граждан, выслушивает устное обращение, дает соответствующие поручения, которые фиксируются в карточке личного приема граждан (приложение № 8).

5.14. Во время личного приема гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

5.15. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема граждан.

5.16. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в соответствии с требованиями настоящей Инструкции.

5.17. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с разделом IV. «Порядок рассмотрения письменных обращений» настоящей Инструкции.

5.18. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, гражданину может быть дано разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем делается запись в карточке личного приема граждан.

5.19. По окончании личного 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.

5.20. Решение о постановке на контроль исполнение поручений по результатам личного приема граждан принимает руководитель, ведущий прием, путем подготовки поручения (резолуции).

5.21. Поручения (резолуции) оформляются на карточке личного приема граждан и подписываются руководителем, ведущим прием.

5.22. Документальное оформление и организация личного приема граждан Главы Администрации осуществляют специалисты Отдела.

5.23. Документальное оформление и организация личного приема граждан заместителями Главы Администрации осуществляют руководители структурных подразделений согласно распределению обязанностей.

5.24. Исполнитель в соответствии с резолюцией руководителя, проводившего личный прием граждан, готовит проект ответа гражданину, в котором дается конкретная и полная информация по всем вопросам, поставленным в ходе личного приема.

5.25. Информация исполнителей по рассмотрению обращений граждан на личном приеме граждан с приложением проекта ответа гражданину предоставляется руководителю, проводившему личный прием граждан, для принятия решения.

5.26. Руководитель рассматривает информацию, дает поручения об исполнении действий, рекомендованных исполнителям, 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.

5.27. Ответ на обращение, поступившее на приеме граждан заместителя Главы Администрации, оформляется на бланке Администрации (приложение № 7), подписывается заместителем Главы Администрации, давшим поручение.

5.28. Запрос о предоставлении дополнительной информации для рассмотрения обращения, поступившего на личном приеме граждан заместителя Главы Администрации, подписывает заместитель Главы Администрации, давший поручение.

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

5.30. Регистрация, рассмотрение обращения, поступившего на личном приеме граждан руководством, подготовка письменного ответа осуществляется в соответствии с разделом IV. «Порядок рассмотрения письменных обращений, поступивших в Администрацию» настоящей Инструкции.

## **VI. Порядок организации и проведения выездного приема граждан Главы Администрации**

6.1. Выездной прием граждан Главы Администрации проводится в соответствии с утвержденным графиком.

6.2. График выездного приема граждан утверждается Главой Администрации.

6.3. В исключительных случаях (командировка, болезнь и другие уважительные причины) выездной прием граждан проводится лицом, исполняющим обязанности Главы Администрации, или может быть перенесен. Информация о переносе выездного приема размещается не менее чем за 3 рабочих дня на официальном сайте Администрации и/или в средствах массовой информации (газета «Труд горняка»), информационных материалах, на информационном стенде.

6.4. Информация о месте и времени выездного приема граждан, а также об установленных для приема днях и часах размещается на официальном сайте Администрации, в средствах массовой информации (газета «Труд горняка»).

6.5. Помещение для выездного приема граждан должно быть снабжено стульями, иметь место для письма и раскладки документов.

6.6. На выездном приеме граждан Главы Администрации присутствует начальник или главный специалист Отдела, руководители структурных подразделений Администрации.

6.7. Проведение выездного приема граждан осуществляется в соответствии с разделом V. «Порядок организации и проведения личного приема граждан руководством Администрации» настоящей Инструкции.

6.8. Регистрация, рассмотрение обращения, поступившего на выездном приеме, подготовка письменного ответа осуществляется в соответствии с разделом IV. «Порядок рассмотрения письменных обращений, поступивших в Администрацию» настоящей Инструкции.

## **VII. Порядок работы прямой телефонной линии Главы Администрации**

7.1. Телефоны прямой телефонной линии Главы Администрации: (06443) 5-11-77, (06443) 5-00-65.

7.2. Прием звонков от граждан по прямой телефонной линии осуществляется в последнюю среду месяца с 15:00 до 16:00.

7.3. В исключительных случаях (командировка, болезнь и другие уважительные причины) работа прямой телефонной линии может быть отменена.

7.4. Информация о дате и времени работы прямой телефонной линии размещается на официальном сайте Администрации, в средствах массовой информации (газета «Труд горняка»).

7.5. Во время работы прямой телефонной линии присутствует начальник или главный специалист Отдела, начальник отдела ведения Государственного реестра избирателей и внутренней политики Администрации.

7.6. Во время работы прямой телефонной линии гражданин имеет возможность изложить свое устное обращение.

7.7. Глава Администрации выслушивает устное обращение, дает соответствующие поручения, которые фиксируются в карточке обращения гражданина на прямую телефонную линию Главы Администрации (приложение № 9).

7.8. Содержание устного обращения заносится в карточку обращения гражданина на прямую телефонную линию Главы Администрации.

7.9. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение дается устно в ходе телефонной беседы, о чем делается запись в карточке обращения гражданина на прямую телефонную линию Главы Администрации.

7.10. Если дать устный ответ во время телефонного разговора не представляется возможным или гражданин настаивает на предоставлении письменного ответа, ему дается устное разъяснение о сроке и порядке получения ответа.

7.11. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, гражданину может быть дано разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем делается запись в карточке обращения гражданина на прямую телефонную линию Главы Администрации.

7.12. По окончании телефонного разговора Глава Администрации 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.

7.13. По результатам телефонного разговора Глава Администрации принимает решение о постановке на контроль вопроса путем подготовки поручения (резолуции).

7.14. Поручение (резолуция) оформляется в карточке обращения гражданина на прямую телефонную линию Главы Администрации и подписывается Главой Администрации.

7.15. Документальное оформление результатов работы прямой телефонной линии осуществляют специалисты Отдела.

7.16. Регистрация, рассмотрение обращений, поступивших напрямую телефонную линию, подготовка ответов осуществляются в соответствии с разделом IV. «Порядок рассмотрения письменных обращений, поступивших в

Администрацию» настоящей Инструкции.

### **VIII. Порядок работы с обращениями, поступившими в форме электронного документа**

8.1. Адрес электронной почты Администрации: [adm.br@lnr-gov.info](mailto:adm.br@lnr-gov.info).

Для приема обращения в форме электронного документа применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение гражданином реквизитов, необходимых для работы с обращением и для письменного ответа.

8.2. В обращении, поступившем 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.

Обращение гражданина, поступившее в форме электронного документа, распечатывается, и в дальнейшем работа с ним ведется в соответствии с порядком, предусмотренным для письменных обращений, поступивших в Администрацию.

8.3. Регистрация, рассмотрение обращения граждан, поступившего в форме электронного документа, подготовка ответа осуществляется в соответствии с разделом IV. «Порядок рассмотрения письменных обращений, поступивших в Администрацию» настоящей Инструкции.

8.4. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении, кроме случаев дачи письменных ответов, когда:

гражданин в обращении, поступившем в форме электронного документа, просит направить письменный ответ либо одновременно направить письменный ответ и ответ на адрес его электронной почты;

в обращении, поступившем в форме электронного документа, указан адрес электронной почты, по которому по техническим причинам не удалось доставить ответ.

### **IX. Порядок составления отчетно-аналитической информации**

9.1. Аналитическая работа по обращениям (определение характера обращений, количества, динамики показателей и др.) проводится Отделом по итогам месяца, квартала, полугодия, года.

9.2. Отдел готовит информационно-аналитические и статистические материалы о поступающих обращениях и предоставляет их Главе Администрации и его заместителям по требованию.

9.3. В соответствии с отдельными поручениями Главы Администрации или его заместителя согласно распределению обязанностей готовится информация об обращениях за определенный временной период, а также по конкретной тематике.

#### **Х. Обжалование принятого по обращению решения или действия (бездействия) в связи с рассмотрением обращений**

10.1. Гражданин вправе обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и/или судебном порядке в соответствии с законодательством Луганской Народной Республики.

10.2. Гражданин вправе оспорить решения, действия (бездействие) руководства Администрации в вышестоящий в порядке подчиненности орган или у вышестоящего в порядке подчиненности лица

#### **XI. Порядок формирования дел по исполненным обращениям**

11.1. Отделом после завершения рассмотрения обращение, поступившее в адрес Администрации, на имя Главы Администрации, со всеми относящимися к нему материалами, формируется в дело.

11.2. При формировании дела проверяется полнота и комплектность документов.

Документы в деле располагаются в хронологическом порядке в соответствии с регистрационным индексом в следующей последовательности:

оригинал обращения (копия - в случае: переадресации оригинала обращения или необходимости хранения оригинала обращения более 5 лет в другом структурном подразделении Администрации в соответствии с номенклатурой дел);

все документы, отражающие процесс рассмотрения обращения гражданина (или их копии);

копия ответа на обращение.

11.3. Каждое обращение и документы по его рассмотрению (разрешению) составляют в деле самостоятельную группу, помещаются в мягкую обложку и систематизируются в хронологической последовательности. Обложка дела оформляется в установленном порядке (приложение № 10).

11.4. Сформированные дела по календарному году в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Администрации помещаются в специальные коробки в хронологическом порядке для хранения в текущем архиве и располагаются на стеллажах в соответствии с порядковыми номерами.

11.5. Хранение дел обеспечивается Отделом в течение пяти лет.

11.6. Ответственность за сохранность документов по обращениям, законченных делопроизводством, возлагается на Отдел.

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

11.8. В необходимых случаях постоянно действующей центральной 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.

## **ХII. Заключительные положения**

12.1. При проведении личного приема граждан руководством Администрации и выездного приема граждан Главы Администрации по решению Главы Администрации могут применяться технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемка), о чем гражданин должен быть уведомлен до начала приема.

12.2. При обращении на личном приеме граждан руководством Администрации и на выездном приеме граждан Главы Администрации гражданин представляет документ, удостоверяющий его личность, лицо, выступающее от имени заявителя, представляет документ, подтверждающий его полномочия.

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

12.4. По письменной просьбе гражданина ему могут быть выданы копии ответов на его письменные обращения, если указанные ответы не были им получены по независящим от него обстоятельствам.

12.5. Специалисты Администрации, осуществляющие рассмотрение структурного подразделения несут ответственность за сохранность обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

Специалисты Отдела несут ответственность за сохранность обращений и документов, связанных с их рассмотрением, которые сданы в Отдел.

12.6. При утрате обращения заместителем Главы Администрации по делопроизводству инициируется служебная проверка.

12.7. В случае ненадлежащего исполнения поручения Главы Администрации, заместителя Главы Администрации, повлекшее повторное обращение, возможно привлечение исполнителя(-ей) к дисциплинарной ответственности.

Заместитель Главы  
Администрации города Брянки  
Луганской Народной Республики

В.Д. Колесник

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1  
к Инструкции о порядке  
рассмотрения обращений  
граждан и организации личного  
приема граждан в  
Администрации города Брянки  
Луганской Народной Республики  
(к подпункту 4.2.6.)

**ОБРАЗЕЦ акта**

**о получении заказных писем с уведомлением, 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**

|                                      |                       |     |
|--------------------------------------|-----------------------|-----|
| <b>АКТ</b>                           |                       |     |
| от «___» _____ 20__ г.               |                       |     |
| Настоящий акт составлен _____        |                       |     |
| _____                                |                       |     |
| (должность и ФИО)                    |                       |     |
| В том, что _____                     | получено письмо _____ |     |
| (дата)                               |                       |     |
| _____                                |                       |     |
| _____                                |                       |     |
| (ФИО гражданина, его почтовый адрес) |                       |     |
| _____                                |                       |     |
| с приложением _____                  |                       |     |
| _____                                |                       |     |
| Должность                            | (подпись)             | ИОФ |

Формат А5

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 2**  
**к Инструкции о порядке**  
**рассмотрения обращений**  
**граждан и организации личного**  
**приема граждан в**  
**Администрации города Брянки**  
**Луганской Народной Республики**  
**(к подпункту 4.3.13.)**

**ОБРАЗЕЦ**  
**регистрационно-контрольной карточки обращения граждан**

| <b>РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН</b> |        |             |       |                        |                  |         |  |     |  |
|--------------------------------------------------------------|--------|-------------|-------|------------------------|------------------|---------|--|-----|--|
| Дата регистрации                                             |        |             |       | Регистрационный индекс |                  |         |  |     |  |
| Вид обращения<br>(нужное отметить)                           |        | Предложение |       | Заявление              |                  | Жалоба  |  |     |  |
|                                                              |        |             |       |                        |                  |         |  |     |  |
| Фамилия, имя, отчество                                       |        |             |       |                        |                  |         |  |     |  |
| Почтовый адрес                                               |        |             |       |                        |                  | дом     |  | кв. |  |
| Контактный телефон                                           |        |             |       |                        |                  |         |  |     |  |
| Категория гражданина                                         |        |             |       |                        |                  |         |  |     |  |
| Социальное положение гражданина                              |        |             |       |                        |                  |         |  |     |  |
| Количество листов обращения                                  |        |             |       |                        |                  |         |  |     |  |
| Количество листов приложения                                 |        |             |       |                        |                  |         |  |     |  |
| Повторные обращения                                          | Дата   |             |       |                        |                  |         |  |     |  |
|                                                              | Индекс |             |       |                        |                  |         |  |     |  |
| Сопроводительное письмо                                      |        |             | Дата: |                        |                  | Индекс: |  |     |  |
| Корреспондент                                                |        |             | Дата: |                        |                  | Индекс: |  |     |  |
| Содержание вопроса                                           |        |             |       |                        | Тематика, индекс |         |  |     |  |
|                                                              |        |             |       |                        |                  |         |  |     |  |
| Автор резолюции                                              |        |             |       |                        | Исполнитель      |         |  |     |  |
| Резолюция                                                    |        |             |       |                        |                  |         |  |     |  |

Формат А5

| обратная сторона                         |                        |                     |                        |                            |
|------------------------------------------|------------------------|---------------------|------------------------|----------------------------|
| Ход рассмотрения                         |                        |                     |                        |                            |
| Запрос                                   | Исполнитель            | Адресат             | Контрольные<br>отметки |                            |
|                                          |                        |                     |                        |                            |
|                                          |                        |                     |                        |                            |
|                                          |                        |                     |                        |                            |
|                                          |                        |                     |                        |                            |
|                                          |                        |                     |                        |                            |
|                                          |                        |                     |                        |                            |
|                                          |                        |                     |                        |                            |
|                                          |                        |                     |                        |                            |
| Результат рассмотрения                   |                        |                     |                        |                            |
| Дата                                     | Решено<br>положительно | Даны<br>разъяснения | Отказано               | Дополнительный<br>контроль |
|                                          |                        |                     |                        |                            |
|                                          |                        |                     |                        |                            |
|                                          |                        |                     |                        |                            |
|                                          |                        |                     |                        |                            |
|                                          |                        |                     |                        |                            |
|                                          |                        |                     |                        |                            |
|                                          |                        |                     |                        |                            |
|                                          |                        |                     |                        |                            |
|                                          |                        |                     |                        |                            |
| Отметка о направлении (получении) ответа |                        |                     |                        |                            |
|                                          |                        |                     |                        |                            |
|                                          |                        |                     |                        |                            |
|                                          |                        |                     |                        |                            |
|                                          |                        |                     |                        |                            |
| Отметка о снятии с контроля              |                        |                     |                        |                            |
| Дата                                     |                        |                     | Подпись                |                            |

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3  
к Инструкции о порядке  
рассмотрения обращений  
граждан и организации личного  
приема граждан в  
Администрации города Брянки  
Луганской Народной Республики  
(к подпункту 4.3.19.)

## **СПИСОК** **категорий и социального положения граждан**

### 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 ЧАЭС
- 1.16. Герой Советского Союза
- 1.17. Герой Социалистического Труда
- 1.18. Другие категории

### II. Социальное положение:

- 2.1. Пенсионер
- 2.2. Работающий
- 2.3. Работник бюджетной сферы
- 2.4. Государственный 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 № 4  
к Инструкции о порядке  
рассмотрения обращений  
граждан и организации личного  
приема граждан в  
Администрации города Брянки  
Луганской Народной Республики  
(к подпункту 4.3.20.)

**ПЕРЕЧЕНЬ индексов вопросов по обращениям граждан**

| <b>Индекс</b> | <b>Содержание вопроса</b>                                                                                                       |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1             | 2                                                                                                                               |
| 010           | Промышленность                                                                                                                  |
| 020           | Строительство. Градостроительство и архитектура                                                                                 |
| 030           | Сельское хозяйство. Землепользование                                                                                            |
| 040           | Коммунальное хозяйство                                                                                                          |
| 050           | Жилищные вопросы                                                                                                                |
| 060           | Природные ресурсы и охрана окружающей среды                                                                                     |
| 070           | Транспорт и связь                                                                                                               |
| 080           | Экономическая, ценовая, инвестиционная, внешнеэкономическая, региональная политика и аграрная политика                          |
| 090           | Торговля. Предпринимательство. Бытовое обслуживание населения                                                                   |
| 100           | Финансовая, налоговая, таможенная политика                                                                                      |
| 110           | Социальная защита                                                                                                               |
| 120           | Труд и занятость населения                                                                                                      |
| 130           | Семья и дети                                                                                                                    |
| 140           | Молодежь, туризм, физическая культура и спорт                                                                                   |
| 150           | Здравоохранение                                                                                                                 |
| 160           | Культура и культурное наследие                                                                                                  |
| 170           | Обеспечение соблюдения законности и охраны правопорядка, реализация прав и свобод граждан                                       |
| 180           | Наука и образование                                                                                                             |
| 190           | Информационная политика, деятельность средств массовой информации                                                               |
| 200           | Деятельность объединений граждан, религия и межконфессиональные отношения                                                       |
| 210           | Деятельность Главы Администрации города Брянки Луганской Народной Республики, Администрации Главы Луганской Народной Республики |

| 1   | 2                                                                                        |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------|
| 220 | Деятельность исполнительных органов государственной власти Луганской Народной Республики |
| 230 | Деятельность органов государственной власти                                              |
| 240 | Деятельность органов местного самоуправления                                             |
| 250 | Другое                                                                                   |

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5  
к Инструкции о порядке  
рассмотрения обращений  
граждан и организации личного  
приема граждан в  
Администрации города Брянки  
Луганской Народной  
Республики  
(к подпунктам 4.3.22., 4.5.15. )

**ОБРАЗЕЦ журнала  
регистрации входящей корреспонденции  
(обращения граждан)**

**Журнал  
регистрации входящей корреспонденции  
(обращения граждан)**

| Дата<br>поступления<br>и индекс<br>документа | Дата и<br>индекс<br>полученного<br>документа | Корреспондент,<br>краткое<br>содержание<br>документа | Резолюция | Ответственный<br>исполнитель | Подпись<br>лица,<br>который<br>получил<br>документ,<br>дата<br>получения |
|----------------------------------------------|----------------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| 1                                            | 2                                            | 3                                                    | 4         | 5                            | 6                                                                        |

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6  
к Инструкции о порядке  
рассмотрения обращений  
граждан и организации личного  
приема граждан в  
Администрации города Брянки  
Луганской Народной Республики  
(к подпункту 4.5.2.)

**ПРИМЕР письма-уведомления  
гражданина о перенаправлении обращения**



**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА БРЯНКИ  
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ  
(АГБ ЛНР)**

пл. Ленина, д. 9, г. Брянка, Луганская Народная Республика, 94100  
тел. (06443) 5-11-77, факс (06443) 5-00-65, e-mail: adm.br@lnr-gov.info, web: <http://bryanka.su>

№ \_\_\_\_\_  
На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Директору Алчевского  
управления ГУП ЛНР  
«Лугансквода»  
Иванову Д.И.

Петрова Любовь Алексеевна  
ул. Ленина, д.5,  
г. Брянка-1

**О направлении обращения**

В Администрацию 21.12.2021 поступило коллективное обращение КЛ-0534-2/2021 жителей ул. Ленина (контактное лицо Петрова Любовь Алексеевна, проживающая по адресу: г. Брянка-1, ул. Ленина, д.5, тел. 0721111111) по вопросу отсутствия водоснабжения (прилагается).

Руководствуясь требованиями ч. 3 ст. 8 Закона Луганской Народной Республики от 13.12.2019 № 115- III «О порядке рассмотрения обращений граждан Луганской Народной Республики» (далее – закон), Администрация направляет по принадлежности обращение для рассмотрения в пределах компетенции.

О результатах рассмотрения просим проинформировать заявителя в установленный законом срок, копию ответа направить в Администрацию.

Формат А4

Глава Администрации

Н.В. Моргунов

Иванов (06443) 50001

ПРИЛОЖЕНИЕ № 7  
к Инструкции о порядке  
рассмотрения обращений  
граждан и организации личного  
приема граждан в  
Администрации города Брянки  
Луганской Народной Республики  
(к подпунктам 4.6.1. и 5.27.)

**ОБРАЗЕЦ бланка**  
**Администрации города Брянки с изображением**  
**Государственного герба Луганской Народной Республики**



**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА БРЯНКИ**  
**ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ**  
**(АГБ ЛНР)**

---

пл. Ленина, д. 9, г. Брянка, Луганская Народная Республика, 94100  
тел. (06443) 5-11-77, факс (06443) 5-00-65, e-mail: adm.br@lnr-gov.info, web: [http:// bryanka.su](http://bryanka.su)

---

№ \_\_\_\_\_  
На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Формат А4

ПРИЛОЖЕНИЕ № 8  
к Инструкции о порядке  
рассмотрения обращений  
граждан и организации личного  
приема граждан в  
Администрации города Брянки  
Луганской Народной Республики  
(к подпункту 5.13.)

**ОБРАЗЕЦ**  
**карточки личного приема граждан**

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

|                                    |                                                 |     |
|------------------------------------|-------------------------------------------------|-----|
| <b>Дата приема</b>                 |                                                 |     |
| <b>Кто проводит прием</b>          |                                                 |     |
| (Фамилия, имя, отчество заявителя) |                                                 |     |
|                                    |                                                 |     |
| (Почтовый адрес, телефон)          |                                                 |     |
| <b>Содержание вопроса:</b>         | <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> |     |
| <b>Результаты приема</b>           | <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>                         |     |
| Должность лица, проводившего прием | подпись                                         | ИОФ |

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 9**  
**к Инструкции о порядке**  
**рассмотрения обращений**  
**граждан и организации личного**  
**приема граждан в**  
**Администрации города Брянки**  
**Луганской Народной Республики**  
**(к подпункту 7.7.)**

**ОБРАЗЕЦ**  
**карточки обращения гражданина**  
**на прямую телефонную линию**  
**Главы Администрации города Брянки**

**КАРТОЧКА**  
**обращения гражданина на прямую телефонную линию**  
**Главы Администрации города Брянки**

|                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| Дата приема<br>звонка               |  |
|                                     |  |
| (Фамилия, имя, отчество гражданина) |  |
|                                     |  |
| (почтовый адрес, телефон)           |  |
| Содержание<br>вопроса               |  |
| Кому передано на<br>рассмотрение    |  |
| Результат<br>рассмотрения           |  |

Формат А5

ПРИЛОЖЕНИЕ № 10  
к Инструкции о порядке  
рассмотрения обращений  
граждан и организации личного  
приема граждан в  
Администрации города Брянки  
Луганской Народной Республики  
(к подпункту 11.3.)

**ОБРАЗЕЦ**  
**обложки дела**

|                          |  |                                      |          |   |        |
|--------------------------|--|--------------------------------------|----------|---|--------|
| (Адрес)                  |  | <b>Администрация города Брянки</b>   |          |   |        |
|                          |  | Вид обращения:                       |          |   |        |
|                          |  | Фамилия, имя, отчество<br>гражданина |          |   |        |
| (Фамилия, имя, отчество) |  | Почтовый адрес                       |          |   |        |
|                          |  | ДЕЛО                                 | №        |   |        |
|                          |  |                                      |          |   |        |
|                          |  | (Откуда получено)                    |          |   |        |
|                          |  | Дата                                 |          | № |        |
| №                        |  |                                      | Начато:  |   |        |
|                          |  |                                      | Окончено |   |        |
|                          |  |                                      | На       |   | Листах |
|                          |  |                                      | Хранить  |   | Лет    |
|                          |  |                                      |          |   |        |