



ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТАМОЖЕННЫЙ КОМИТЕТ ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ

ПРИКАЗ

«31» января 2022 г.

№ 68

г. Луганск

Зарегистрировано в Министерстве юстиции
Луганской Народной Республики
14.03.2022 за № 78/4312

Об утверждении Инструкции об организации работы по рассмотрению письменных обращений граждан в Государственном таможенном комитете Луганской Народной Республики

На основании статьи 26 Конституции Луганской Народной Республики от 18.05.2014 № 1-I (с изменениями), Закона Луганской Народной Республики от 13.12.2019 № 115-III «О порядке рассмотрения обращений граждан Луганской Народной Республики», с целью обеспечения соблюдения прав и свобод граждан в Луганской Народной Республике и установления единого порядка рассмотрению обращения граждан и организации личного приема в Государственном таможенном комитете Луганской Народной Республики,
п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию об организации работы по рассмотрению письменных обращений граждан в Государственном таможенном комитете Луганской Народной Республики.

2. Юридическому отделу Государственного таможенного комитета Луганской Народной Республики в течение 5 (пяти) дней с момента подписания настоящего приказа подать его на государственную регистрацию в Министерство юстиции Луганской Народной Республики.

3. Настоящий приказ вступает в силу по истечении 10 (десяти) дней после дня его официального опубликования.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Председатель
Государственного таможенного комитета
Луганской Народной Республики

Ю.Н. Афанасьевский

УТВЕРЖДЕНА
приказом Государственного
таможенного комитета
Луганской Народной Республики
от «31» января 2022 г. № 68

Зарегистрировано в Министерстве юстиции
Луганской Народной Республики
14.03.2022 за № 78/4312

И Н С Т Р У К Ц И Я
об организации работы по рассмотрению письменных обращений граждан
в Государственном таможенном комитете
Луганской Народной Республики

I. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция об организации работы по рассмотрению письменных обращений граждан в Государственном таможенном комитете Луганской Народной Республики (далее – Инструкция) устанавливает единые требования к порядку организации работы по рассмотрению письменных обращений граждан, ведению делопроизводства по письменным обращениям граждан в Государственном таможенном комитете Луганской Народной Республики (далее – Комитет).

Рассмотрение письменных обращений граждан предусматривает прием обращений, регистрацию поступивших обращений, их учет и контроль, передачу обращений на резолюцию, рассмотрению и оформление ответов на обращения и направление (передачу) оформленных ответов гражданам, формирование дел.

1.2. Работа по рассмотрению письменных обращений осуществляется в соответствии с Конституцией Луганской Народной Республики, Законом Луганской Народной Республики от 13.12.2019 № 115-III «О порядке рассмотрения обращений граждан Луганской Народной Республики»

(далее – Закон), настоящей Инструкцией, международным договором, иными нормативными правовыми актами.

1.3. Положения настоящей Инструкции распространяются на:

все письменные обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном иными законами Луганской Народной Республики;

на правоотношения, связанные с рассмотрением письменных обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором или законом Луганской Народной Республики.

1.4. Рассмотрение письменных обращений проводится Председателем Государственного таможенного комитета Луганской Народной Республики (далее – Председатель) либо лицом, его замещающим.

1.5. Делопроизводство по письменным обращениям в Комитете ведется централизованно, отдельно от других видов делопроизводства, в соответствии с номенклатурой дел, утвержденной Комитетом (далее – номенклатура дел).

1.6. Прием, учет, первичную обработку и контроль за соблюдением порядка рассмотрения письменных обращений граждан, поступивших на имя Председателя или лица, его замещающего, осуществляет отдел информационного обеспечения и делопроизводства Комитета (далее – Отдел), в соответствии с Положением об отделе информационного обеспечения и делопроизводства, утвержденным Комитетом.

1.7. Работу с письменными обращениями, поступившими в адрес Комитета, организывает Председатель либо лицо, его замещающее. Ответственность за организацию работы с письменными обращениями, в том числе за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение (разрешение) письменных обращений, возлагается на Председателя либо лицо, его замещающее.

1.8. Ответственность за своевременность регистрации, передачи на рассмотрение руководству Комитета, постановки на контроль, передачи исполнителям и соисполнителям согласно резолюции руководства Комитета письменных обращений, а также за соответствие оформления ответов на них требованиям Инструкции по делопроизводству Государственного таможенного комитета Луганской Народной Республики (далее – Инструкция по делопроизводству) возлагается на Отдел.

1.9. Ответственность за соблюдение установленного настоящей Инструкцией порядка работы с письменными обращениями, а также контроль

за своевременным и полным (объективным и всесторонним) рассмотрением письменных обращений и подготовку на них ответов, направленных на исполнение в структурные подразделения и территориальные органы Комитета, возлагается на руководителей соответствующих структурных подразделений и территориальных органов. Должностные лица структурных подразделений и территориальных органов Комитета несут ответственность за соблюдение требований настоящей Инструкции в пределах возложенных на них обязанностей.

1.10. Учет и хранение дел, сформированных по результатам рассмотрения письменных обращений, осуществляются в порядке, предусмотренном Правилами организации делопроизводства, комплектования, хранения, учета и использования документов в государственных органах, органах местного самоуправления, на предприятиях, в учреждениях, организациях, утвержденными постановлением Совета Министров Луганской Народной Республики от 21.03.2017 № 109/17 (с изменениями), Инструкцией по делопроизводству, настоящей Инструкцией, иными нормативными правовыми актами Луганской Народной Республики.

II. Основные термины

2.1. Для целей настоящей Инструкции используются следующие термины и понятия:

1) обращение гражданина – направленное 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;

2) предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

3) 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;

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

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

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

7) заявитель – гражданин или его законный представитель, иностранный гражданин, лицо без гражданства, или объединение граждан, в том числе юридических лиц, обратившиеся в Комитет;

8) 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.

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

III. Порядок рассмотрения письменных обращений

3.1. Последовательность действий при рассмотрении письменных обращений:

прием и первичная обработка обращений;
предварительное рассмотрение обращений;
регистрация поступивших обращений
направление на рассмотрение руководству Комитета обращений;
постановка обращений на контроль;
направление обращений на рассмотрение исполнителю;
рассмотрение обращений исполнителями и соисполнителями;
продление срока рассмотрения обращений (при необходимости);
подготовка и оформление ответов на обращения;
снятие обращения с контроля;
направление (передача) ответов на обращение;
формирование дел по исполненным письменным обращениям.

3.2. Письменные обращения, поступившие в адрес Комитета, подлежат обязательной регистрации и рассмотрению.

3.3. Письменное обращение может быть доставлено в Комитет одним из следующих способов:

лично гражданином или его законным представителем / представителем объединения граждан, в том числе юридического лица;
почтовым отправлением;
в форме электронного документа.

3.4. Письменные обращения, поступившие в конвертах (пакетах), в целях обеспечения безопасности подлежат обязательному вскрытию и

предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверт (пакет) работа с обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения Председателем либо лицом, его замещающим.

3.5. При приеме и первичной обработке письменных обращений:

проверяется правильность адресованной корреспонденции и целостность конвертов (пакетов);

вскрываются конверты (пакеты), проверяется наличие в них обращения, приложений и их целостность (разорванные документы подклеиваются), к обращению прилагается конверт (пакет);

поступившие оригиналы документов (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные приложения), денежные знаки, ценные бумаги (облигации, акции и т.д.) прилагаются после текста обращения;

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

3.6. В случае отсутствия в конверте (письме) самого письменного обращения должностным лицом Отдела в двух экземплярах составляется Акт об отсутствии обращения (Приложение № 1). Один экземпляр Акта остается на хранении в Отделе и приобщается к поступившим документам и материалам либо их копиям, второй направляется заявителю.

3.7. В случае отсутствия указанных в письменном обращении приложений или материалов (их копий) должностным лицом Отдела составляется Акт об обнаружении недостачи документов (Приложение № 2). Один экземпляр указанного Акта приобщается к поступившему письменному обращению, второй экземпляр направляется заявителю.

3.8. На письменные обращения, поступившие с денежными знаками, ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), должностным лицом Отдела составляется Акт о поступившем обращении с денежными знаками, ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.) (Приложение № 3). Один экземпляр указанного Акта приобщается к поступившему письменному обращению, второй экземпляр направляется заявителю.

3.9. При регистрации письменных обращений от них отделяются поступившие денежные знаки, ценные бумаги (облигации, акции и т.д.), паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и иные оригиналы документов (при необходимости с них снимаются копии) и возвращаются заявителю.

Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы несет заявитель.

3.10. В письменном обращении заявитель в обязательном порядке указывает:

наименование Комитета либо фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

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

почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации письменного обращения;

В письменном обращении заявитель излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Дополнительно в письменном обращении заявитель может указать номер телефона и электронный адрес.

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

3.12. Письменное обращение, поступившее в Комитет в форме электронного документа по электронной почте, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией и Законом. В таком обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3.13. В случае если в письменном обращении не указана фамилия направившего его заявителя или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на письменное обращение не дается.

3.14. Поступившие в Комитет сообщения о совершенных или готовящихся преступлениях подлежат учету и рассматриваются в порядке, установленном Инструкцией о порядке приема, регистрации и рассмотрения заявлений и сообщений о преступлениях и правонарушениях, утвержденной приказом Комитета.

Зарегистрированные письменные обращения, по результатам проверок которых приняты решения в соответствии с требованиями уголовно-процессуального законодательства Луганской Народной Республики, исключаются из учета письменных обращений и регистрируются как заявления (сообщения) о преступлениях.

3.15. Регистрация письменных обращений осуществляется с использованием прикладного программного обеспечения, обеспечивающего

автоматизацию системы документооборота (далее – ППО АСД), программно-информационного комплекса (ПИК) «Канцелярия» Комитета.

3.16. Должностным лицом Отдела регистрируется письменное обращение с помощью программно-информационного комплекса (ПИК) «Канцелярия» в регистрационно-контрольной форме документа (далее – РКФД), в которую вносятся Ф.И.О. / адрес заявителя, дата поступления, его регистрационный индекс.

3.17. Письменное обращение регистрируется в течение трех дней с момента поступления в Комитет.

3.18. В правом нижнем углу первой страницы письменного обращения проставляется регистрационный штамп, в котором указываются дата регистрации и регистрационный индекс. Датой регистрации письменного обращения считается дата, указанная на штампе. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте первой страницы письменного обращения, обеспечивающем его прочтение.

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

первой буквы фамилии заявителя;

порядкового номера поступившего письменного обращения (применяется сквозная нумерация, которая начинается ежегодно).

Составные части регистрационного индекса пишутся через дефис. Например: И-15, где И – первая буква фамилии (Иванов), 15 – порядковый номер. Регистрационный индекс может быть дополнен другими обозначениями, которые обеспечивают систематизацию, поиск и хранение письменных обращений.

3.20. Если письменное обращение подписано двумя и более заявителями, то регистрируется заявитель, в адрес которого необходимо направить ответ, или первый из списка подписавшихся. Такое обращение считается коллективным.

3.21. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Комитета, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в письменном обращении вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации письменного обращения, за исключением случая, указанного в пункте 3.33 настоящей Инструкции. В Комитете остается на хранение копия такого письменного обращения.

3.22. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия письменного обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

При направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, при необходимости, запрашиваются в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

3.23. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуется.

Если в связи с этим запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в письменном обращении вопросов, жалоба возвращается заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действия (бездействие) в установленном порядке в суд. В Комитете остается на хранение копия такого письменного обращения.

3.24. После регистрации письменные обращения передаются на рассмотрение Председателю или лицу, его замещающему. Поручения о дальнейшем рассмотрении оформляются в форме резолюции.

Резолюция содержит: фамилии, инициалы должностных лиц Комитета, которым дается поручение; конкретно сформулированный текст поручения, сроки рассмотрения, подпись и дату. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельные действия, порядок и срок исполнения поручения.

3.25. Должностное лицо Отдела после проставления Председателем или лицом, его замещающим, резолюции заносит ее содержание в РКФД, а также формирует файл сканированных копий документов.

В случае если рассмотрение письменного обращения поручено нескольким структурным подразделениям и/или территориальным органам Комитета, должностное лицо, указанное в резолюции первым, является ответственным исполнителем (если иное не установлено Председателем или лицом, его замещающим, в резолюции).

3.26. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением письменных обращений, поступивших на рассмотрение в Комитет, осуществляется Председателем или лицом, его замещающим.

На особый контроль ставятся письменные обращения: поступившие из Администрации Главы Луганской Народной Республики, резолюция по которым содержит поручение об информировании Главы Луганской Народной Республики или Руководителя Администрации Главы Луганской Народной Республики о результатах рассмотрения; поставленные на контроль по решению Главы Луганской Народной Республики или Руководителя Администрации Главы Луганской Народной Республики; поступившие из Народного Совета Луганской Народной Республики, от депутатов Народного Совета Луганской Народной Республики, из Правительства Луганской Народной Республики, Генеральной прокуратуры Луганской Народной Республики; резолюция на которых содержит поручение об информировании руководителей органов государственной власти Луганской Народной Республики о результатах их рассмотрения; по указанию руководителя Комитета.

При постановке письменного обращения на контроль на таком обращении в правом верхнем углу должностным лицом Отдела прописывается буква «К».

3.27. Основаниями для снятия с контроля письменного обращения являются:

ответ гражданину на поставленные в его обращении вопросы или предоставление ему разъяснений о порядке защиты его прав и законных интересов;

рапорт или служебная записка на имя Председателя или лица, его замещающего, о снятии с контроля на основании поступления заявления от гражданина о прекращении рассмотрения его обращения;

рапорт или служебная записка на имя Председателя или лица, его замещающего, о снятии с контроля, если в письменном обращении заявителя указано об отсутствии необходимости в получении письменного ответа.

3.28. Письменные обращения, поступившие в Комитет, остаются в Отделе. Ответственный исполнитель, согласно резолюции, получает электронную копию письменного обращения и приложений к нему (при наличии), сформированную в файл из банка электронных копий с помощью программного обеспечения или электронной почты.

3.29. В случае если исполнителем является территориальный орган Комитета, электронная копия письменного обращения и приложений к нему (при наличии), сформированная в файл из банка электронных копий, передается электронной почтой.

3.30. При необходимости получения оригинала письменного обращения исполнителем, документ выдается под подпись. На втором экземпляре документа проставляется отметка о получении.

3.31. Ответственный исполнитель определяет порядок подготовки ответа на письменное обращение, при необходимости подключает к исполнению другие структурные подразделения и/или территориальные органы, в том числе не указанные в резолюции, осуществляет контроль за соблюдением установленных сроков, формирует окончательный ответ на письменное обращение, а при наличии соисполнителей – после поступления материалов от них.

Соисполнители подают ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа не позднее, чем за три рабочих дня до окончания срока, указанного в резолюции. Соисполнители в равной мере несут ответственность за своевременную и качественную подготовку ответа на письменное обращение.

3.32. В процессе рассмотрения письменного обращения по существу исполнитель:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменного обращения, в случае необходимости – с участием заявителя, направившего обращение;

запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения письменного обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления, в структурных подразделениях и территориальных органах Комитета и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

дает письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.13 - 3.14, пунктах 3.33 - 3.39 настоящей Инструкции;

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

3.33. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на него не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации письменного обращения сообщается заявителю, направившему такое обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Решение об оставлении такого письменного обращения без рассмотрения принимается Председателем или лицом, его замещающим, что фиксируется в резолюции.

При невозможности прочтения фамилии и адреса заявителя письменное обращение формируется в дело без уведомления заявителя.

3.34. Письменное обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации в Комитете возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения. В Комитете остается на хранение копия такого письменного обращения.

3.35. В случае поступления письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, такое письменное обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Заявителю, направившему письменное обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

Решение об оставлении такого письменного обращения без рассмотрения принимается Председателем или лицом, его замещающим, что фиксируется в резолюции.

3.36. В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на письменное обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации письменного обращения сообщается заявителю, направившему письменное обращение.

Решение об оставлении такого письменного обращения без рассмотрения принимается Председателем или лицом, его замещающим, что фиксируется в резолюции.

3.37. В случае если в письменном обращении заявителя 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, Председатель или лицо, его замещающее, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

Решение об оставлении такого письменного обращения без рассмотрения принимается на основании служебной записки или рапорта исполнителя Председателем или лицом, его замещающим.

3.38. В случае поступления в Комитет письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Комитета, заявителю, направившему письменное обращение, в течение семи дней со дня регистрации в Комитете данного письменного обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в письменном обращении, при этом письменное обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.39. В случае если ответ по существу поставленного в письменном обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в письменном обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.40. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Комитет.

3.41. Письменное обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры.

3.42. Запрещается преследование заявителя в связи с его письменным обращением в Комитет с критикой деятельности указанного органа либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

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

3.44. Действия (бездействие), решение Комитета, осуществляемые и принимаемые в ходе рассмотрения письменных обращений, могут быть обжалованы в административном и / или судебном порядке в соответствии с законодательством Луганской Народной Республики.

3.45. Должностное лицо Комитета при рассмотрении письменного обращения несет ответственность за сохранность дела, а также документов, связанных с его рассмотрением.

3.46. Рассмотрение письменного обращения осуществляется бесплатно.

3.47. Ответы по результатам рассмотрения письменных обращений подписывает Председатель либо лицо, его замещающее.

3.48. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, лаконично, содержать исчерпывающие ответы на все поставленные в письменном обращении вопросы.

3.49. Ответы заявителям оформляются на бланках установленной формы.

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

содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, изложенным в письменном обращении;

если просьба, изложенная в письменном обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

содержать дату регистрации, регистрационный индекс, а также индекс, присвоенный обращению при регистрации, сведения об исполнителе;

решение об отказе в удовлетворении требований, изложенных в письменном обращении, доводится до сведения заявителя в письменной форме с изложением мотивов отказа, а также с разъяснением порядка обжалования принятого решения.

3.51. При направлении ответа исполнительным органам государственной власти Луганской Народной Республики, другим органам государственной власти Луганской Народной Республики, органам местного самоуправления, которые направили письменное обращение для рассмотрения в Комитет, ссылка на регистрационный номер и дату письма, которым письменное обращение было направлено в Комитет, является обязательной.

3.52. Ответ на письменное обращение должен быть оформлен и завизирован исполнителем и его непосредственным руководителем, соисполнителями. Виза проставляется на втором экземпляре ответа на письменное обращение, который остается на хранении в Комитете.

3.53. Ответственность за содержание и оформление подготовленных ответов на письменные обращения, а также за соблюдение порядка рассмотрения письменных обращений, объективность, сроки рассмотрения и своевременность их продления возлагается на руководителей структурных подразделений и территориальных органов Комитета, а также непосредственных исполнителей согласно резолюции.

3.54. При регистрации ответа на письменное обращение ему присваиваются дата регистрации, регистрационный индекс, применяемый при регистрации исходящих документов в соответствии с Инструкцией по делопроизводству, а также индекс, присвоенный обращению при регистрации.

3.55. По желанию заявителя ответ на письменное обращение может быть вручен ему лично, направлен посредством почтовой связи на указанный им почтовый адрес с уведомлением, по электронной почте (при наличии электронного адреса).

Ответ на обращение, поступившее в электронном виде, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, или по указанному в обращении адресу электронной почты с официального адреса электронной почты Комитета.

3.56. Ответ на коллективное письменное обращение направляется заявителю, указавшему свой домашний либо иной адрес для отправки ответа, или заявителю, подписавшему письменное обращение первым, если указан его домашний либо иной адрес, с предложением довести содержание ответа до сведения остальных заявителей.

3.57. По заявлению заявитель может быть ознакомлен с документами и материалами, касающимися рассмотрения его письменного 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.

3.58. Письменные обращения, поступившие в Комитет, рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации в Комитете.

3.59. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного абзацем 3 пункта 3.32 настоящей Инструкции, Председатель либо лицо, его замещающее, вправе продлить срок рассмотрения письменного обращения не более чем на тридцать дней, уведомив об этом заявителя.

Ответственный исполнитель за три дня до окончания срока рассмотрения письменного обращения готовит рапорт или служебную записку на имя Председателя либо лица, его замещающего, с обоснованием необходимости продления срока.

В случае продления срока рассмотрения письменного обращения ответственный исполнитель уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения его письменного обращения.

3.60. Организация хранения дел по письменным обращениям возлагается на руководителя структурного подразделения и / или территориального органа, а также на лиц, ответственных за делопроизводство.

3.61. Каждое письменное обращение и материалы по его рассмотрению составляют в деле самостоятельную группу, помещаются в мягкую обложку и систематизируются в хронологической последовательности. Обложка дела оформляется согласно Приложению № 4 к настоящей Инструкции.

3.62. Письменные обращения, ответы на них и материалы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела по календарному году в соответствии с номенклатурой дел.

3.63. Срок хранения письменных обращений, материалов, связанных с их рассмотрением, составляет 5 лет.

По истечении установленных для них сроков хранения письменные обращения и материалы, связанные с их рассмотрением, подлежат уничтожению в установленном порядке.

3.64. В структурном подразделении или территориальном органе Комитета в деле документы располагаются в следующей последовательности:

копия письменного обращения;

копия экземпляра ответа, рапорт или служебная записка;

материалы, отражающие процесс рассмотрения обращения заявителя.

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

3.65. В Отделе в деле документы формируются в следующей последовательности: оригинал письменного обращения и второй экземпляр ответа, рапорт или служебная записка.

3.66. Письменные обращения, поступившие в территориальные органы Комитета на имя Председателя или лица, его замещающего, не позднее двух часов с момента их приема направляются электронной почтой с последующим предоставлением в течение двух суток оригинала в Отдел для централизованной регистрации.

3.67. Должностное лицо территориального органа Комитета при приеме обращения проверяет его на соответствие Закона и настоящей Инструкции.

На принятом письменном обращении проставляется отметка о получении с обязательным указанием даты, времени, фамилии и имени, отчества (последнее при наличии), должности и личной подписи должностного лица территориального органа Комитета, принявшего письменное обращение.

3.68. В случае если территориальный орган Комитета впоследствии является исполнителем по рассмотрению обращения, проект ответа готовится в соответствии с настоящей Инструкцией.

3.69. Проект ответа направляется электронной почтой в Отдел для оформления его на бланке должностным лицом Отдела и передачи его Председателю или лицу, его замещающему, на рассмотрение с последующей регистрацией.

3.70. Решение о способе отправки ответа на письменное обращение принимает исполнитель по согласованию с начальником Отдела одним из следующих способов: нарочно (исполнителем или должностным лицом Отдела), электронной почтой (в форме электронного документа) или почтовым отправлением с уведомлением.

IV. Работа по анализу и обобщению письменных обращений

4.1. В целях своевременного выявления и устранения причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования работы Комитета должностные лица Отдела по поручению Председателя, или лица его замещающего готовят обобщенную информацию по работе с письменными обращениями в Комитете во взаимодействии со всеми структурными подразделениями и территориальными органами. По результатам обобщения составляется справка или информационное письмо.

4.2. Результаты проведенного обобщения, в случае необходимости, рассматриваются на заседаниях коллегии Комитета, совещаниях Комитета.

Начальник отдела
информационного обеспечения и делопроизводства
Государственного таможенного комитета
Луганской Народной Республики

И.Н. Снигур

Приложение № 1
к Инструкции
об организации работы по рассмотрению
письменных обращений граждан в
Государственном таможенном комитете
Луганской Народной Республики

АКТ
об отсутствии обращения

«___» _____ 20___ г.

Настоящий Акт составлен должностным лицом отдела информационного обеспечения и делопроизводства Государственного таможенного комитета Луганской Народной Республики _____

(ФИО и должность)

о том, что в полученном письме (конверте) _____

(ФИО заявителя и адрес)

обращение к указанному адресату отсутствует.

Должность

Подпись

ФИО

Начальник отдела информационного
обеспечения и делопроизводства

Подпись

ФИО

Приложение № 2
к Инструкции
об организации работы по рассмотрению
письменных обращений граждан в
Государственном таможенном комитете
Луганской Народной Республики

АКТ
об обнаружении недостачи документов

« ___ » _____ 20__ __ г.

Настоящий акт составлен должностным лицом отдела информационного обеспечения и делопроизводства Государственного таможенного комитета Луганской Народной Республики _____

(ФИО и должность)

о том, что в полученном письме (конверте) _____

(ФИО заявителя и адрес)

отсутствуют следующие приложения: _____

Должность

Подпись

ФИО

Начальник отдела информационного
обеспечения и делопроизводства

Подпись

ФИО

Приложение № 3
к Инструкции
об организации работы по рассмотрению
письменных обращений граждан в
Государственном таможенном комитете
Луганской Народной Республики

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

« ____ » _____ 20 ____ г.

Настоящий акт составлен должностным лицом отдела информационного обеспечения и делопроизводства Государственного таможенного комитета Луганской Народной Республики _____

(ФИО и должность)

о том, что в полученном письме (конверте) _____

(ФИО заявителя и адрес)

прилагаются: _____

Должность

Подпись

ФИО

Начальник отдела информационного
обеспечения и делопроизводства

Подпись

ФИО

Приложение № 4
к Инструкции
об организации работы по рассмотрению
письменных обращений граждан в
Государственном таможенном комитете
Луганской Народной Республики

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТАМОЖЕННЫЙ КОМИТЕТ
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ

Дело № _____ от _____

Предложение, заявление, жалоба

Гр. _____
(фамилия, имя, отчество / наименование)

(адрес: улица, № дома, № квартиры, название населенного пункта, почтовый индекс)

По вопросу: _____

В ДЕЛО

(подпись, ФИО руководителя, принявшего решение о
направлении исполненного обращения в дело)

“ _____ ” 202 ____ Г.