



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА АНТРАЦИТА
И АНТРАЦИТОВСКОГО РАЙОНА
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

15 апреля 2022 г.

г. Антрацит

№ 404

Зарегистрировано в Антрацитовском
горрайонном управлении юстиции
Министерства юстиции Луганской
Народной Республики
«04» мая 2022 года за № 9/161

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

С целью установления единых требований к порядку рассмотрения обращений, ведению делопроизводства по обращениям граждан и организации личного приема граждан в Администрации города Антрацита и Антрацитовского района Луганской Народной Республики, руководствуясь Конституцией Луганской Народной Республики от 18.05.2014 № 1-І (с изменениями), Законом Луганской Народной Республики от 13.12.2019 № 115-ІІІ «О порядке рассмотрения обращений граждан Луганской Народной Республики» (с изменениями), подпунктом 3.7.2 пункта 3.7 раздела ІІІ, подпунктами 5.5.6, 5.5.20 пункта 5.5 раздела V Положения об Администрации города Антрацита и Антрацитовского района Луганской Народной Республики, утвержденного в новой редакции Указом Главы Луганской Народной Республики от 02.09.2020 № УГ-567/20 (с изменениями):

1. Утвердить Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в Администрации города Антрацита и Антрацитовского района Луганской Народной Республики (прилагается).

2. Признать утратившим силу и снять с контроля распоряжение Главы Администрации города Антрацита и Антрацитовского района Луганской Народной Республики от 14.08.2020 № 574 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в Администрации города Антрацита и Антрацитовского района Луганской Народной Республики в новой редакции», зарегистрированное в Антрацитовском горрайонном управлении юстиции Министерства юстиции Луганской Народной Республики 04.09.2020 за № 18/112.

3. Контроль за исполнением данного распоряжения возложить на заместителя Главы Администрации города Антрацита и Антрацитовского района Луганской Народной Республики Сошину В.В.

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

Глава Администрации

С. Н. Саенко

УТВЕРЖДЕНА

распоряжением Главы Администрации
города Антрацита и Антрацитовского
района Луганской Народной Республики
от «15» апреля 2022 г. № 404

Зарегистрировано в Антрацитовском
горрайонном управлении юстиции
Министерства юстиции Луганской
Народной Республики
«04» мая 2022 года за № 9/161

ИНСТРУКЦИЯ

**о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного
приема граждан в Администрации города Антрацита
и Антрацитовского района Луганской Народной Республики**

I. Общие положения

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

1.2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан осуществляется в соответствии с 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» (с изменениями), настоящей Инструкцией и другими нормативными правовыми актами Луганской Народной Республики.

1.3. Положения настоящей Инструкции применяются в отношении личных обращений граждан, а также их представителей, обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, обращений объединений граждан,

в том числе юридических лиц, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном иными законами Луганской Народной Республики.

1.4. Работу с обращениями граждан, поступившими в адрес Администрации, на имя Главы Администрации, организует общий отдел Администрации (далее – Отдел).

1.5. Обращения могут быть направлены лично гражданином либо переданы через третьих лиц, доставлены нарочным либо почтовым отправлением, посредством электронной почты, по телефонной линии (устные обращения), а также в ходе личного приема граждан Главой Администрации, заместителями Главы Администрации.

1.6. Делопроизводство по обращениям граждан, поступившим в адрес Администрации, на имя Главы Администрации, ведется отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с утвержденной номенклатурой дел и осуществляется уполномоченным сотрудником Отдела (далее – Уполномоченный сотрудник Отдела).

II. Основные понятия

2.1. В настоящей Инструкции используются следующие основные понятия:

обращение гражданина - направленное в государственный орган или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган;

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;

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, должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

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

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

заявитель - гражданин, его законный представитель, обратившийся в адрес Администрации;

индивидуальное обращение - обращение, поступившее от имени одного гражданина и содержащее подпись одного гражданина;

коллективное обращение - обращение, поступившее от имени двух и более граждан, содержащее их личные подписи, а также, обращение, поступившее от имени трудовых коллективов, в том числе обращения или резолюции, принятые и подписанные организаторами или участниками собрания, митинга;

письменное обращение - обращение, составленное и оформленное гражданином с соблюдением требований, установленных к оформлению письменного обращения;

повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу с начала календарного года, если по предыдущему обращению принято решение по сути;

устное обращение - обращение, изложенное гражданином лично в ходе личного приема граждан Главой Администрации, заместителями Главы Администрации или поступившее по телефонной линии;

обращение в форме электронного документа – обращение, составленное с соблюдением требований, установленных для подготовки электронного документа.

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

III. Информирование граждан о порядке приема и рассмотрения обращений

3.1. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации, сведения о почтовом адресе, по которому могут быть направлены письменные обращения, а также телефонные номера размещаются на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационном стенде в помещении Администрации.

3.2. На информационном стенде в помещении Администрации размещается следующая информация:

извлечения из нормативных правовых актов, регулирующих порядок организации работы с обращениями граждан;

извлечения из текста настоящей Инструкции;

график приема граждан Главой Администрации, заместителями Главы Администрации;

примерный образец для написания обращения;
прочая информация.

3.3. Во время общения с гражданами, а также при их обращении по телефону Уполномоченный сотрудник Отдела подробно, в вежливой форме (с использованием официально-делового стиля речи) информирует (консультирует) обратившихся граждан по интересующим их вопросам, предоставляет информацию о подведомственности рассмотрения вопросов.

3.4. Сведения об Администрации:

местонахождение: Луганская Народная Республика, г.Антрацит,
ул.Ленина, 1;

почтовый адрес: 94613, Луганская Народная Республика, г.Антрацит,
ул.Ленина, 1;

адрес электронной почты: antratsit@aglnr.org

IV. Прием письменных обращений

4.1. Письменные обращения в Администрацию могут быть направлены следующим образом:

лично гражданином либо через третьих лиц;

доставлено нарочным или почтовым отправлением;

посредством электронной почты (при условии соблюдения требований к написанию письменного обращения);

в ходе личного приема граждан.

4.2. В письменном обращении заявитель в обязательном порядке:

указывает наименование Администрации либо фамилию, имя, отчество Главы Администрации, либо должность Главы Администрации;

указывает свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

указывает почтовый адрес (при необходимости – электронный), по которому должны быть направлены ответ и/или уведомление о переадресации обращения;

излагает суть предложения, заявления или жалобы;

указывает номер телефона – при наличии;

ставит личную подпись и дату.

4.3. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению копии необходимых документов.

4.4. Заявления от граждан о прекращении рассмотрения обращения подлежат регистрации, рассмотрению. На такие обращения предоставляется письменный ответ.

4.5. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится Уполномоченным сотрудником Отдела.

4.6. Уполномоченный сотрудник Отдела, осуществляющий прием письменных обращений, оказывает содействие гражданам в правильном указании в письменном обращении наименования должности, фамилии, имени и отчества адресата.

4.7. По просьбе гражданина, подавшего обращение, на первом листе копии обращения проставляется отметка (штамп или надпись от руки «Получено») с указанием даты поступления и входящим номером обращения, после чего копия обращения возвращается гражданину.

4.8. Уполномоченный сотрудник Отдела вправе предложить гражданину устранить выявленные замечания по тексту обращения.

V. Личный прием граждан

5.1. Личный прием граждан осуществляется Главой Администрации, заместителями Главы Администрации, согласно графику, который утверждается Главой Администрации.

5.2. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан путем размещения ее на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационных стендах в помещениях Администрации.

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

5.4. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение № 1). В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

Инструкцией.

5.6. При проведении личного приема граждан Главой Администрации, заместителями Главы Администрации присутствует начальник или Уполномоченный сотрудник Отдела.

Глава Администрации, заместители Главы Администрации, осуществляющие личный прием граждан, вправе привлекать других сотрудников Администрации, представителей подведомственных государственных учреждений и коммунальных (муниципальных) предприятий, а также представителей других органов, учреждений и организаций города Антрацита и Антрацитовского района Луганской Народной Республики (по согласованию). Должностное лицо, осуществляющее личный прием, при необходимости, дает соответствующие поручения, которые фиксируются в карточке личного приема граждан.

5.7. В случае если в обращении, поступившем во время личного приема, содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, гражданину дается устное разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

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

5.9. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности без предварительной записи.

5.10. Выездной личный прием граждан Главой Администрации, заместителями Главы Администрации проводится согласно плану работы Администрации. Информация о предстоящем выездном приеме граждан размещается на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационных стендах в помещениях Администрации.

Организационно-техническое обеспечение выездного приема возлагается на Отдел.

5.11. Обращение, поступившее в Администрацию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством Луганской Народной Республики. В обращении 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.

VI. Прием устных обращений граждан в адрес Администрации, поступивших по телефонной линии

6.1. Прием устных обращений граждан в адрес Администрации, поступающих по телефонной линии, осуществляется в соответствии с графиком работы Администрации по номеру телефона, который размещается на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационных стендах в помещениях Администрации.

6.2. Устные обращения граждан в адрес Администрации, поступившие по телефонной линии, которые требуют решения, оформляются Уполномоченным сотрудником Отдела письменно на бланках установленной формы для дальнейшей организации работы с ними (Приложение № 2).

6.3. После наложения резолюции Главы Администрации обращения в соответствии с поручениями направляются исполнителям.

VII. Регистрация обращений

7.1. Все поступившие в Администрацию письменные обращения регистрируются в течение трех дней с момента поступления. Обращения граждан, принятые в ходе личного приема и по телефонной линии, регистрируются в день поступления.

7.2. На поступившие письменные обращения, в правом нижнем углу первой страницы, проставляется регистрационный штамп Администрации, в котором указывается регистрационный индекс документа и дата регистрации. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином свободном месте, обеспечивающем его прочтение.

7.3. Регистрация всех поступивших обращений (письменные и устные) осуществляется в журнале регистрации обращений граждан, поступивших в Администрацию города Антрацита и Антрацитовского района Луганской Народной Республики (Приложение № 3) и имеет единую нумерацию. Допускается осуществление учета обращений граждан при помощи программного обеспечения.

7.4. Для учета письменных и устных обращений используется регистрационно-контрольная карточка обращений граждан в Администрацию города Антрацита и Антрацитовского района Луганской Народной Республики установленной формы (Приложение № 4).

7.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного (выездного) приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

7.6. Для учета устных обращений, поступивших во время личного приема граждан применяется карточка личного приема гражданина (Приложение № 1).

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

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

порядковый номер (применяется сквозная нумерация, которая начинается ежегодно с номера 1).

Например:

П-1, где П – первая буква фамилии (Петров), 1 – порядковый номер в рамках календарного года.

КЛ-125, где КЛ – аббревиатура, обозначающая коллективное обращение, 125 – порядковый номер в рамках календарного года.

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

Если обращение подписано двумя или более заявителями, то регистрируется лицо, сообщившее Уполномоченному сотруднику Отдела, что является контактным лицом для направления ответа с целью последующего информирования остальных заявителей, либо лицо, подписавшее обращение первым, если указан почтовый адрес для направления ответа.

7.8. Обращение проверяется на повторность с начала календарного года. При необходимости прикладывается предыдущая переписка, для дальнейшего направления на регистрацию и рассмотрение.

На обращениях, поступивших в Администрацию повторно совершается надпись «Повторно» в регистрационно-контрольной карточке обращения гражданина и/или на первой странице обращения (в верхнем правом углу).

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

Не считаются повторными обращения одного и того же автора по одному вопросу, если ранее поданные обращения по этому же вопросу находятся в стадии рассмотрения (на дополнительном контроле).

Обращениям, поступившим в Администрацию от одного и того же автора по одному вопросу с начала календарного года, присваивается регистрационный индекс первого обращения. В этом случае регистрационный индекс через дробь дополняется цифрами «00» и номером, который определяет порядковый номер следующего обращения в течение календарного года.

Например:

P-125/001

P-125/002

7.9. Обращения одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, которые были направлены разным адресатам и в последующем поступили на рассмотрение в Администрацию (дублетные), учитываются под регистрационным индексом обращения, полученного первым, с прибавлением порядкового номера, который проставляется через дробь.

Например:

B-125/1

B-125/2

7.10. Если при первичной обработке обращения выявлены нарушения или недостатки, такой факт подлежит фиксации, в том числе, если при вскрытии конверта:

отсутствует само обращение;

обнаружена неадекватность приложений либо документов, упоминаемых в обращении;

обнаружены денежные знаки, документы, удостоверяющие личность, ценные бумаги;

выявлено, что наименование Администрации, либо фамилия, имя, отчество Главы Администрации, либо должность Главы Администрации, указаны некорректно (неверно), но по сути текста обращение адресовано в Администрацию, либо Главе Администрации.

В таком случае Уполномоченным сотрудником Отдела составляется акт произвольной формы, который подписывается Уполномоченным сотрудником и начальником Отдела и приобщается к поступившему обращению.

VIII. Рассмотрение обращений

8.1. Все поступившие обращения подлежат обязательному рассмотрению.

8.2. Администрация при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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

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

8.5. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, на который заявителю неоднократно (два раза и более) давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы и (или) обстоятельства, ответственный исполнитель, который рассматривал предыдущие обращения данного заявителя по этому вопросу, может подготовить служебную записку на имя Главы Администрации с предложением принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

В зависимости от результатов рассмотрения Главой Администрации данной служебной записки обращение в дальнейшем рассматривается в общем порядке или гражданин уведомляется о принятии решения о прекращении переписки.

8.6. При поступлении от гражданина обращения по вопросу, по которому переписка с ним ранее уже прекращена в установленном порядке, исполнитель, который рассматривал предыдущие обращения данного заявителя по этому вопросу, при условии установления идентичности вопросов, изложенных в обращении по отношению к предыдущим, и

отсутствия новых доводов и (или) обстоятельств может подготовить служебную записку на имя Главы Администрации с предложением принять решение о обоснованности очередного обращения и о направлении его в дело без рассмотрения.

В зависимости от результатов рассмотрения служебной записки Главой Администрации обращение рассматривается в общем порядке или помещается в ранее сформированное дело без направления ответа заявителю.

8.7. При поступлении в адрес Администрации обращения, которое не соответствует требованиям к письменному обращению, в том числе, в нем не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, начальник Отдела информирует о данном факте Главу Администрации в виде служебной записки. Ответ на такое обращение не дается. В случае необходимости, результаты рассмотрения оформляются в виде служебной записки и приобщаются к обращению.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

8.8. После регистрации обращения начальник Отдела готовит проект поручения Главы Администрации относительно рассмотрения обращения. Поручения о дальнейшем рассмотрении обращений оформляются на бланке резолюций Главы Администрации (Приложение № 5), заместителя Главы Администрации (Приложение № 6). Допускается написание поручения на первом листе обращения на свободном от текста месте.

8.9. Резолюция содержит: фамилии и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, ориентированное на конечный результат, подпись Главы Администрации, заместителя Главы Администрации с расшифровкой и датой. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

8.10. Глава Администрации по результатам ознакомления с текстом обращения и прилагаемыми к нему документами, принимает решение по проекту резолюции и его содержанию, при необходимости корректирует его.

8.11. Поручение по рассмотрению устного обращения, поступившего по телефонной линии, оформляется на бланке резолюции Главы Администрации (Приложение № 5), заместителя Главы Администрации (Приложение № 6).

8.12. После подписания резолюции копия обращения в соответствии с поручениями направляется исполнителям, при этом оригинал обращения

остается в Отделе.

8.13. Ответственным исполнителем по рассмотрению обращения является структурное подразделение Администрации либо должностное лицо, определенное в качестве ответственного исполнителя и указанное в резолюции первым.

Руководители структурных подразделений Администрации рассматривают поступившие согласно резолюций Главы Администрации или заместителя Главы Администрации обращения и определяют непосредственных исполнителей из числа сотрудников соответствующих структурных подразделений.

8.14. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

8.15. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы или соответствующим должностным лицам, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

8.16. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение тем органам или должностным лицам, действия, бездействие либо решения которых обжалуются.

8.17. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:

- подготовить в установленном порядке проект запроса дополнительной информации в адрес органов государственной власти, предприятий, учреждений и т.д.;

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

- осуществить выезд на место (по согласованию с руководителем);

- организовать комиссионное рассмотрение, в том числе, и с привлечением представителей других исполнительных органов государственной власти Луганской Народной Республики и прочих заинтересованных лиц (по согласованию);

направить обращение на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в случае если их решение не входит в компетенцию Администрации.

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

содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет сделано);

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

содержать регистрационный номер и дату, фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя.

8.19. Обращение, поступившее в Администрацию в соответствии с компетенцией, рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации. В исключительных случаях, а также в случае направления Администрацией в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы и иным должностным лицам, Глава Администрации вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на тридцать дней, с обязательным уведомлением о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

В таком случае ответственный исполнитель готовит служебную записку на имя Главы Администрации с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения.

8.20. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается предположительный срок окончательного разрешения вопроса. Ход рассмотрения такого обращения ставится Отделом на дополнительный контроль.

8.21. Все исполнители в равной мере несут персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращения, соблюдение сроков рассмотрения обращения, своевременность продления сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа, направление (вручение) ответа заявителю. При рассмотрении обращения исполнители применяют все предоставленные им полномочия в соответствии с должностным регламентом (должностной инструкцией).

8.22. Проекты ответов на обращения, подготовленные на подпись Главе Администрации должны быть оформлены и завизированы соответствующими должностными лицами. Виза проставляется вместе с реквизитом

«исполнитель» на экземпляре документа, помещаемом в дело Отдела, и включает в себя подпись исполнителя, а также, при необходимости, подпись руководителя структурного подразделения Администрации, заместителя Главы Администрации. Проекты ответов также должны содержать визу юридического отдела Администрации (специалиста-юриста структурного подразделения Администрации).

8.23. Проекты ответов на обращения граждан должны быть предоставлены в Отдел для последующей их подачи на подпись Главе Администрации в течение 25 календарных дней с момента регистрации обращения, если иное не предусмотрено законодательством Луганской Народной Республики.

8.24. При подготовке проектов ответов на обращения граждан, а также иных исходящих документов, связанных с рассмотрением обращений (запросы в адрес госорганов, предприятий, учреждение и т.д., промежуточные ответы заявителям, информирование иных заинтересованных физических лиц, прочее) исполнитель в обязательном порядке составляет заголовок к письму с привязкой к обращению, например:

- О рассмотрении обращения Иванова И.И.;
- О предоставлении информации по обращению Иванова И.И.;
- О комиссионном обследовании по коллективному обращению жителей ул. Ильича.

8.25. Регистрация исходящих документов, указанных в п. 8.24 Инструкции, осуществляется Уполномоченным сотрудником Отдела в журнале регистрации исходящей документации по работе с обращениями граждан в Администрации города Антрацита и Антрацитовского района Луганской Народной Республики установленной формы (Приложение № 7).

8.26. При регистрации ответа на обращение или иных документов, связанных с рассмотрением обращений, указывается порядковый номер документа в пределах календарного года и индекс, присвоенный обращению при регистрации, проставляемый через тире.

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

8.28. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа, он направляется (вручается) заявителю ответственным исполнителем.

8.29. Ответ на коллективное обращение направляется лицу, сообщившему Уполномоченному сотруднику Отдела, что оно является

контактным лицом для направления ответа с целью последующего информирования остальных заявителей, либо лицу, подписавшему обращение первым, если указан почтовый адрес для направления ответа.

В случае, если в коллективном обращении адреса заявителей указаны без расшифровки номера квартиры, улицы города, поселка, села, Ф.И.О. работников предприятия, учреждения, организации или членов трудового коллектива, ответ направляется в одну из квартир дома указанного в обращении, в организацию, на предприятие.

IX. Контроль за рассмотрением обращений

9.1. Контроль за рассмотрением обращений, возлагается на Отдел и структурное подразделение Администрации либо должностное лицо, определенное в качестве ответственного исполнителя и указанное в резолюции первым.

9.2. Отдел осуществляет особый контроль за исполнением обращений, поступивших в Администрацию от Главы Луганской Народной Республики, Администрации Главы Луганской Народной Республики, из Аппарата Правительства Луганской Народной Республики, Генеральной прокуратуры Луганской Народной Республики, от Уполномоченного по правам ребенка Луганской Народной Республики, депутата Народного Совета Луганской Народной Республики, других обращений по решению Главы Администрации.

9.3. При постановке обращения на контроль в карточке и на первом листе обращения в верхнем правом углу проставляется отметка со штампом «Контроль» с указанием срока предоставления на подпись Главе Администрации проекта ответа по результатам рассмотрения обращения гражданина.

9.4. Уполномоченный сотрудник Отдела ежедневно проверяет обращения, находящиеся на рассмотрении, и осуществляет напоминание исполнителям за пять дней до окончания срока предоставления на подпись Главе Администрации проекта ответа по результатам рассмотрения обращения гражданина.

9.5. В случае нарушения сроков рассмотрения обращения Отдел информирует о данном факте Главу Администрации.

9.6. Если на обращение дается промежуточный ответ, то ход рассмотрения такого обращения ставится на дополнительный контроль в соответствии с предположительным сроком окончательного разрешения вопроса, указанным в ответе.

9.7. Основанием для снятия с контроля обращения могут служить:
направление (вручение) гражданину ответа, содержащего информацию о решении поставленных в его обращении вопросов, или предоставление ему разъяснений о порядке защиты его прав и законных интересов, или указание причин по которым просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно;

поступление от государственного органа или соответствующего должностного лица письменного ответа по существу письменного обращения, поставленного на контроль;

предоставление на имя Главы Администрации служебной записки, содержащей информацию о решении вопросов, поставленных в обращении, которое находится на дополнительном контроле.

9.8. Решение об окончании рассмотрения обращения и снятии его с контроля принимается Главой Администрации путем списания материалов рассмотрения «В дело», которое оформляется в форме резолюции (Приложение № 8).

В случае необходимости продолжения (возобновления) работы с обращением, Главой Администрации дается новое поручение и обращение ставится Отделом на дополнительный контроль.

Х. Формирование дел по исполненным обращениям

10.1. После завершения рассмотрения обращения ответственный исполнитель обеспечивает предоставление Уполномоченному сотруднику Отдела документов (или их копий) на бумажном носителе, отражающих процесс рассмотрения обращения, для формирования дела, о чем ответственный исполнитель делает отметку (ФИО, подпись) в регистрационно-контрольной карточке обращения.

10.2. Документы в деле располагаются в хронологическом порядке и должны содержать обращение с приложениями к нему (при наличии), а также ответ (ответы) на обращение и все документы, отражающие процесс рассмотрения обращения.

10.3. Бланк резолюции подшивается в дело соответствующего обращения и является его неотъемлемой частью.

10.4. Почтовые конверты хранятся вместе с обращениями.

10.5. Каждое обращение и документы по его рассмотрению составляют самостоятельное дело, которое помещается в мягкую обложку (Приложение № 9) сложенное пополам.

10.6. Дела повторных обращений хранятся вместе с делами предыдущих обращений.

10.7. Сформированные дела по календарному году помещаются в коробки в алфавитном порядке в соответствии с регистрационными номерами для хранения в текущем архиве.

10.8. По истечении установленного срока хранения документы по обращениям подлежат уничтожению в порядке, установленном законодательством Луганской Народной Республики.

XI. Порядок составления отчетно-аналитической информации

11.1. Аналитическая работа по обращениям граждан (определение характера обращений, количества, тематики, динамики показателей и др.) проводится Отделом во взаимодействии с непосредственными исполнителями по итогам отчетных периодов.

11.2. Отдел готовит отчетно-аналитическую информацию по результатам работы с обращениями граждан в Администрации и предоставляет ее Главе Администрации.

11.3. В соответствии с поручениями Главы Администрации или заместителя Главы Администрации Отделом готовится информация об обращениях по определенным критериям (место проживания заявителей, повторность, тематика, временной период и др.).

XII. Заключительные положения

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

12.2. Реализация гражданами права на обращение в форме электронного документа, а также получение ответа в форме электронного документа осуществляется в соответствии с действующим законодательством.

12.3. 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.

12.4. По письменной просьбе гражданина он может быть ознакомлен с материалами, касающимися его обращения, затрагивающими его законные интересы.

12.5. При обращении граждан по личным вопросам непосредственно к руководителям структурных подразделений Администрации руководители соответствующих структурных подразделений предоставляют гражданам консультации в пределах компетенции в устной форме.

Заместитель Главы Администрации

В.В.Сошина

Формат А5

Приложение № 2
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений
граждан и организации личного
приема граждан в
Администрации
города Антрацита и
Антрацитовского района
Луганской Народной
Республики

КАРТОЧКА устного обращения граждан в Администрацию города Антрацита и Антрацитовского района Луганской Народной Республики, поступившего по телефонной линии		
ФИО, должность принявшего звонок	Дата, время	Индекс обращения
Заявитель		
Фамилия, имя, отчество		
Адрес		
Телефон		
Категория		
Содержание вопроса		

Приложение № 3
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений
граждан и организации личного
приема граждан в
Администрации
города Антрацита и
Антрацитовского района
Луганской Народной
Республики

Журнал регистрации обращений граждан,
поступивших в Администрацию города Антрацита и Антрацитовского района
Луганской Народной Республики

№ п/п	Дата поступления	Регистрационный индекс	ФИО заявителя	Адрес проживания заявителя либо адрес для направления ответа
1	2	3	4	5

Способ получения	Краткое содержание обращения	Направлено на рассмотрение из другого госоргана, организации	
		Название	Дата, индекс
6	7	8	9

Приложение № 4
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений
граждан и организации личного
приема граждан в
Администрации
города Антрацита и
Антрацитовского района
Луганской Народной
Республики

Регистрационно-контрольная карточка обращений граждан в Администрацию города Антрацита и Антрацитовского района Луганской Народной Республики	
_____	_____
(регистрационный индекс)	(дата поступления)
Вид обращения _____	
Фамилия, имя, отчество _____	
Адрес _____	
контактный телефон _____	
Категория _____	
Социальный статус _____	
Индексы повторных/дублетных обращений _____	
Корреспондент, дата и индекс _____	
Содержание _____	
Резолюция _____	
Исполнитель _____	
Отметка о промежуточном ответе _____	
Дата дополнительного контроля _____	
Дата снятия с контроля _____	
Материалы, отражающие процесс рассмотрения обращения, приобщены к делу _____	
Результат рассмотрения _____	
дата ответа _____ Документ подшит в дело № _____ л.	

Приложение № 5
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений
граждан и организации личного
приема граждан в
Администрации
города Антрацита и
Антрацитовского района
Луганской Народной
Республики

БЛАНК РЕЗОЛЮЦИИ
Главы Администрации города Антрацита и
Антрацитовского района Луганской Народной Республики

Глава Администрации	
К вх. № _____	
(регистрационный номер документа)	
Фамилия, имя, отчество исполнителя	
Содержание поручения	
Подпись	расшифровка подписи
Дата	

Формат А6 или А7

Приложение № 6
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений
граждан и организации личного
приема граждан в
Администрации
города Антрацита и
Антрацитовского района
Луганской Народной
Республики

БЛАНК РЕЗОЛЮЦИИ
заместителя Главы Администрации города Антрацита и
Антрацитовского района Луганской Народной Республики

Заместитель Главы Администрации	
К вх. № _____	
(регистрационный номер документа)	
Фамилия, имя, отчество исполнителя	
Содержание поручения	
Подпись	расшифровка подписи
Дата	

Формат А6 или А7

Приложение № 7
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений
граждан и организации личного
приема граждан в
Администрации
города Антрацита и
Антрацитовского района
Луганской Народной
Республики

Журнал регистрации исходящей документации
по работе с обращениями граждан в Администрации города Антрацита и
Антрацитовского района
Луганской Народной Республики

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

Приложение № 8
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений
граждан и организации личного
приема граждан в
Администрации
города Антрацита и
Антрацитовского района
Луганской Народной
Республики

БЛАНК РЕЗОЛЮЦИИ
Главы Администрации города Антрацита и
Антрацитовского района Луганской Народной Республики
для снятия обращения с контроля и списания материалов рассмотрения
обращения «В дело»

Глава Администрации	
К вх. № _____ (регистрационный номер документа)	
В дело	
Подпись	расшифровка подписи Дата

Формат А6 или А7

Приложение № 9
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений
граждан и организации личного
приема граждан в
Администрации
города Антрацита и
Антрацитовского района
Луганской Народной
Республики

ОБРАЗЕЦ
обложки дела

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА АНТРАЦИТА И АНТРАЦИТОВСКОГО РАЙОНА ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ	
Дело № _____ от (дата) _____ вид обращения _____	
ПО ОБРАЩЕНИЮ ГРАЖДАНИНА	
ФИО	
проживающего по адресу:	
по вопросу:	

На _____ листах
Хранить ____ лет.

(место сгиба)

ФОРМАТ А4