



**ГОСУДАРСТВЕННАЯ СЛУЖБА  
ЕДИНОГО ЗАКАЗЧИКА В СФЕРЕ СТРОИТЕЛЬСТВА  
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ  
(ГОСУДАРСТВЕННАЯ СЛУЖБА ЕДИНОГО ЗАКАЗЧИКА ЛНР)**

**ПРИКАЗ**

«15» апреля 2022 г.

№ 36

г. Луганск

Зарегистрировано в Министерстве юстиции  
Луганской Народной Республики  
30.05.2022 за № 173/4407

**Об утверждении Инструкции по рассмотрению обращений граждан и организации личного приема граждан в Государственной службе единого заказчика в сфере строительства Луганской Народной Республики**

В соответствии со статьей 26 Конституции Луганской Народной Республики от 18.05.2014 № 1-I (с изменениями), Законом Луганской Народной Республики от 13.12.2019 № 115-III «О порядке рассмотрения обращений граждан Луганской Народной Республики» (с изменениями), руководствуясь подпунктом 5.4.11 и подпунктом 5.4.21 пункта 5.4 раздела V Положения о Государственной службе единого заказчика в сфере строительства Луганской Народной Республики, утвержденным постановлением Правительства Луганской Народной Республики от 29.09.2021 № 846/21, п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Инструкцию по рассмотрению обращений граждан и организации личного приема граждан в Государственной службе единого заказчика в сфере строительства Луганской Народной Республики.

2. Подать настоящий приказ на государственную регистрацию в Министерство юстиции Луганской Народной Республики в порядке, установленном действующим законодательством 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.

Начальник  
Государственной службы  
единого заказчика в сфере строительства  
Луганской Народной Республики

Э. Г. Скоробогатов

УТВЕРЖДЕНА  
приказом Государственной службы  
единого заказчика в сфере строительства  
Луганской Народной Республики  
от «15» апреля 2022 года № 36

Зарегистрировано в Министерстве юстиции  
Луганской Народной Республики  
30.05.2022 за № 173/4407

## **Инструкция по рассмотрению обращений граждан и организации личного приема граждан в Государственной службе единого заказчика в сфере строительства Луганской Народной Республики**

### **I. Общие положения**

1.1. Инструкция по рассмотрению обращений граждан и организации личного приема граждан в Государственной службе единого заказчика в сфере строительства Луганской Народной Республики (далее – Инструкция) устанавливает единые требования к порядку рассмотрения обращений граждан, ведению делопроизводства по обращениям граждан и организации личного приема граждан в Государственной службе единого заказчика в сфере строительства Луганской Народной Республики (далее – Служба).

Рассмотрение обращений граждан предусматривает прием письменных и устных обращений граждан, регистрацию поступивших обращений их учет и контроль, рассмотрение обращения, оформление ответа на обращение и направление оформленного ответа гражданину, формирование дела по обращениям граждан, личный прием граждан.

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

1.3. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Службу.

1.4. Положения настоящей Инструкции распространяются на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном иными законами Луганской Народной Республики.

1.5. Положения настоящей Инструкции распространяются на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Луганской Народной Республики или законом Луганской Народной Республики, на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

1.6. Делопроизводство по обращениям граждан в Службе ведется централизованно, отдельно от других видов делопроизводства, в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Службы, на русском языке.

1.7. Прием, учет, первичная обработка и контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших в адрес Службы, осуществляется должностными лицами, ответственными за делопроизводство в Службе (далее – служба делопроизводства) в соответствии с должностным регламентом.

1.8. Учет, хранение и передача дел в архив Службы, уничтожение дел по истечению срока хранения осуществляется в порядке, предусмотренном инструкцией по делопроизводству в Службе, настоящей Инструкцией, другими нормативными правовыми актами Луганской Народной Республики.

1.9. Рассмотрение обращений (в том числе направление обращений по компетенции в государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу) входит в полномочия начальника Службы или лица, его замещающего, а также по их письменному поручению – других должностных лиц Службы в пределах полномочий, установленных их должностными регламентами.

1.10. Ответственность за организацию работы с обращениями граждан несет начальник Службы или лицо, его замещающее.

## **II. Основные понятия**

2.1. В настоящей Инструкции используются следующие основные понятия:

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;

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;

индивидуальное обращение – обращение от имени одного гражданина;

исполнитель – должностное лицо Службы, которое рассматривает обращение в пределах своих полномочий, согласно поручению начальника Службы или лица, его замещающего;

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

обращение гражданина (далее – обращение) – направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

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

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

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 в устной форме на личном приеме.

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. Работа с письменными обращениями граждан осуществляется в следующей последовательности:

прием и первичная обработка письменных обращений;  
регистрация поступивших письменных обращений;  
проставление резолюции начальником Службы или лицом, его замещающим;  
предварительное рассмотрение письменных обращений;  
постановка на контроль письменных обращений;  
направление на рассмотрение письменных обращений;  
рассмотрение письменных обращений;  
продление срока рассмотрения письменных обращений (при необходимости);  
подготовка и оформление ответов на письменные обращения;  
снятие с контроля письменных обращений;  
формирование дел по обращениям граждан.

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

3.3. Письменное обращение может поступить одним из следующих способов:

доставлено лично гражданином либо через третьих лиц (доверенных лиц), законных представителей;

доставлено нарочным, почтовым отправлением, по электронной почте в соответствии с действующим законодательством.

По письменной просьбе обратившегося гражданина Службой предоставляется экземпляр обращения на котором проставляется регистрационный штамп с указанием даты и регистрационного номера поступившего обращения.

3.4. Письменные обращения, поступившие в Службу, передаются в службу делопроизводства, для дальнейшей обработки, регистрации и рассмотрения.

3.5. 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 письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения службой делопроизводства.

3.6. При приеме и первичной обработке письменных обращений:  
проверяется правильность адресованной корреспонденции и целостность конвертов (пакетов);  
вскрываются конверты (пакеты), проверяется наличие в них приложений, к тексту обращения прикладывается конверт (пакет);  
поступившие оригиналы документов (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные

приложения) прикладываются к тексту обращения;

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

3.7. При регистрации от письменного обращения отделяются поступившие оригиналы документов (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные приложения) (при необходимости с них снимаются копии) и возвращаются гражданину.

3.8. Если при вскрытии конверта (пакета) обнаруживается отсутствие обращения или приложений, упомянутых гражданином в обращении, службой делопроизводства составляется Акт об обнаружении недостачи документов (приложение № 1) в двух экземплярах, один из которых остается на хранении в Службе, второй вместе с документами направляется гражданину.

3.9. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

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

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

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

суть обращения, предложения, заявления или жалобы;

личную подпись и дату.

Дополнительно, по желанию гражданина, указывается номер телефона и электронный адрес.

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

3.10. Письменные обращения с пометкой «лично», поступившие на имя начальника Службы, вскрываются начальником Службы. Обращения, поступившие на имя должностных лиц Службы – передаются адресатам невскрытыми.

3.11. В случае если обращение с пометкой «лично» не является письмом личного характера, адресат должен передать его в службу делопроизводства для регистрации в Журнале регистрации обращений граждан (приложение № 2).

3.12. Обращение проверяется на повторность в рамках календарного года для дальнейшей регистрации. При необходимости к обращению прикладывается предыдущая переписка для дальнейшего его рассмотрения.

В случае если в письменном обращении гражданина содержатся вопросы, на которые ему неоднократно давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направленными обращениями, и в которых не приводятся новые

доводы или обстоятельства, начальник Службы или лицо, его замещающее, принимает решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

3.13. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

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

3.16. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на 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 обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.17. 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, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.18. В случае поступления в Службу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Закона на официальном сайте данных Службы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ



на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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

3.20. 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 Службу.

3.21. Письменное обращение регистрируется в Журнале регистрации обращений граждан, который должен быть прошит, пронумерован, подписан и скреплен печатью.

В правом нижнем углу первой страницы на лицевой стороне первого листа зарегистрированного обращения или сопроводительного письма к обращению (при наличии) проставляется входящий регистрационный штамп. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.22. При регистрации обращению присваивается регистрационный номер, который состоит из:

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

начальной буквы фамилии гражданина (при коллективном обращении «КЛ»);

признака обращения: на личном приеме – «ЛП», повторное обращение – присваивается порядковый номер, начиная с цифры «2» к начальной букве фамилии гражданина в рамках календарного года.

Например:

002-П, где 002 – порядковый номер в рамках календарного года, П – первая буква фамилии (Петров);

002-П(2), где 002 – порядковый номер в рамках календарного года, П – первая буква фамилии (Петров), (2) – признак обращения «повторное».

Регистрационный номер может быть дополнен другими обозначениями, которые обеспечивают систематизацию, поиск и хранение обращений в соответствии с инструкцией по делопроизводству в Службе.

3.23. Если письменное обращение переслано государственными органами для рассмотрения, то в Журнале регистрации обращений граждан указывается корреспондент, дата и номер сопроводительного письма.

3.24. В случае коллективного обращения регистрируются первая фамилия гражданина и фамилия гражданина, в адрес которого просят направить ответ.

3.25. При необходимости в Журнале регистрации обращений граждан указываются категория и социальный статус гражданина в соответствии со Списком категорий и социального статуса граждан (приложение № 3).

3.26. Регистрационный номер и дата вписываются в штамп Службы. Датой регистрации обращения считается дата, указанная на штампе Службы.

3.27. После регистрации письменные обращения передаются на рассмотрение начальнику Службы или лицу, его замещающему. Поручения о дальнейшем рассмотрении обращений оформляются в форме резолюции.

3.28. Резолюция содержит: дату, фамилии и инициалы должностных лиц Службы, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и сроки рассмотрения, подпись начальника Службы или лица, его замещающего, с расшифровкой. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

3.29. Начальник Службы или лицо, его замещающее, проставляет резолюцию не позднее следующего рабочего дня с момента регистрации обращения, содержание резолюции заносится в Журнал регистрации обращений граждан.

3.30. Необходимое количество копий обращения с приложениями (при их наличии) передается службой делопроизводства соисполнителям в соответствии с резолюцией.

Оригинал обращения остается в службе делопроизводства.

3.31. В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям должностное лицо, указанное в резолюции первым, является ответственным исполнителем.

Ответственный исполнитель определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение, при необходимости подключает к исполнению другие структурные подразделения Службы, в том числе не указанные в резолюции, осуществляет контроль за соблюдением установленных сроков, формирует окончательный ответ на обращение с учетом материалов полученных от соисполнителей.

Ответственный исполнитель осуществляет контроль полноты и правильности подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями и соблюдению ими установленных сроков. Ответственный исполнитель формирует окончательный ответ по обращению.

3.32. В процессе рассмотрения обращения ответственный исполнитель вправе:

запросить дополнительную информацию в других государственных органах, органах местного самоуправления или у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного

следствия;

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

3.33. В случае необходимости получения дополнительной информации от гражданина, направившего обращение (уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации), исполнитель вправе пригласить гражданина на личную беседу. Приглашение гражданина на беседу осуществляется по телефону, посредством использования электронных средств связи и почтой, но не позднее, чем за три дня до назначенной даты проведения беседы.

В случае отказа гражданина или его неявки в надлежащий срок (при наличии подтверждения о приглашении), 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.

3.34. Запрещается направлять обращения граждан на рассмотрение тем органам или должностным лицам, решения или действия (бездействия), которых обжалуется.

3.35. Обращения граждан, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию Службы, направляются в течение семи дней со дня их регистрации в соответствующий государственный орган, к компетенции которого относится рассмотрение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

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

3.37. Ответ по результатам рассмотрения обращений в Службе дается за подписью начальника Службы или лица, его замещающего. Ответы направляются на бланках установленной формы

3.38. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, необходимо исчерпывающе предоставлять ответ на все поставленные в обращении вопросы.

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

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

если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена

положительно, то указывается по каким причинам она не может быть удовлетворена;

содержать информацию о дате отправки, регистрационный номер, фамилию, имя, отчество, подпись ответственного исполнителя, номер его служебного телефона.

3.40. При направлении ответа государственным органам, органам местного самоуправления или должностным лицам, которые направили обращение для рассмотрения в Службу, ссылка на регистрационный номер и дату сопроводительного письма корреспондента обязательна.

3.41. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указываются причины из-за которых срок окончательного решения вопроса может быть продлен.

3.42. Ответ на коллективное обращение направляется гражданину, указавшему свой домашний либо иной адрес для отправки ответа, либо лицу, подписавшему обращение первым, если указан его домашний либо иной адрес.

В случае если в коллективном обращении не указаны адреса (например: жильцы дома, жители деревни, работники медицинских учреждений/организаций, члены трудового коллектива), ответ направляется в одну из квартир, в организацию, на предприятие.

3.43. Проекты ответов на обращения должны быть оформлены и завизированы соответствующими должностными лицами Службы в порядке, установленном инструкцией по делопроизводству в Службе.

3.44. Ответственность за содержание и оформление подготовленного ответа на обращение, а также за соблюдение порядка, объективности рассмотрения обращения, сроков рассмотрения и своевременности их продления возлагается на руководителей структурных подразделений Службы, а также непосредственных исполнителей по документу (согласно резолюции).

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

3.45. После подписания ответа начальником Службы или лицом, его замещающим, в Журнале регистрации обращений граждан проставляется номер и дата ответа на обращение.

3.46. Ответ на обращение, по желанию гражданина, 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 Службы в виде электронного образа документа, получаемого путем сканирования письменного ответа.

#### **IV. Сроки рассмотрения обращений граждан**

4.1. Письменные обращения, поступившие в адрес Службы, подлежат обязательному рассмотрению в течение тридцати дней со дня их регистрации.

На основании части 2 статьи 12 Закона Луганской Народной Республики от 13.12.2019 № 115-III «О порядке рассмотрения обращений граждан Луганской Народной Республики» (с изменениями), начальник Службы или лицо, его замещающее, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на тридцать дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Общий срок решения вопросов, поставленных в обращении, не может превышать 60 дней.

4.2. По обоснованному письменному требованию гражданина срок рассмотрения обращения может быть сокращен.

#### **V. Организация контроля за рассмотрением обращений**

5.1. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением письменных обращений, находящихся на рассмотрении в Службе, осуществляется руководителями Службы.

5.2. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляется службой делопроизводства.

Служба делопроизводства за 5 календарных дней до окончания установленного срока рассмотрения обращений (30 календарных дней) осуществляет напоминание исполнителям в устном и/или письменном виде.

5.3. К обращениям, подлежащим постановке на контроль, относятся:

обращения, резолюции по которым содержат поручения об информировании Главы Луганской Народной Республики или Руководителя Администрации Главы Луганской Народной Республики о результатах рассмотрения;

обращения, поставленные на контроль по решению Главы Луганской Народной Республики или Руководителя Администрации Главы Луганской Народной Республики;

обращения, поступившие из Народного Совета Луганской Народной Республики;

обращения, поступившие из Правительства Луганской Народной Республики;

обращения, поступившие из Генеральной прокуратуры Луганской Народной Республики;

обращения, резолюции по которым содержат поручения об информировании руководителей государственных органов Луганской Народной Республики о результатах рассмотрения;

другие обращения по указанию начальника Службы или лица, его замещающего.

5.4. В случае неисполнения обращений в установленный законодательством срок служба делопроизводства составляет служебную записку о неисполненных обращениях и информирует начальника Службы или лицо, его замещающее, о фактах несвоевременного исполнения контролируемых обращений.

5.5. Основанием для снятия с контроля письменного обращения является оформленный и подписанный ответ начальником Службы или лицом, его замещающим.

## **VI. Порядок организации и проведения личного приема граждан**

6.1. Личный прием граждан в Службе осуществляется согласно графикам личного приема, утвержденным приказом начальника Службы, по предварительной записи, в порядке очередности.

6.2. Личный прием в Службе проводит начальник Службы или лицо, его замещающее. Для обеспечения квалифицированного, непредвзятого и оперативного разрешения поставленных гражданином вопросов могут привлекаться к участию в личном приеме должностные лица структурных подразделений Службы, к компетенции которых относится рассмотрение поставленных гражданином вопросов.

6.3. Информация о порядке рассмотрения обращений размещается на: официальном сайте Службы; информационных стендах Службы.

6.4. Помещение для приема граждан должно быть оборудовано стульями, письменным столом для оформления и раскладки документов.

6.5. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах осуществляется прием только одного гражданина, исключение составляют коллективные обращения.

6.6. Прием граждан Службой проводится по предварительной записи. Запись осуществляется должностным лицом, ответственным за учет личного приема граждан в Журнале предварительной записи на личный прием (приложение № 4).

При записи на прием устанавливается фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина, адрес места жительства, место работы (при наличии), категория (социальный статус) в соответствии со Списком категорий и социального статуса граждан, контактный телефон, краткое содержание обращения.

В случае отказа гражданина сообщать сведения, необходимые для внесения в журнал предварительной записи на личный прием – предварительная запись на прием не осуществляется.

Журнал предварительной записи на личный прием должен быть прошит, пронумерован, подписан начальником Службы и скреплен печатью.

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

6.8. При проведении личного приема граждан оформляется Карточка учета личного приема граждан (приложение № 5), куда заносятся дата приема, фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина, адрес места жительства, место работы (при наличии), категория (социальный статус), контактный телефон, краткое содержание обращения, срок исполнения обращения.

6.9. Во время личного приема гражданин имеет право изложить свое обращение устно либо в письменной форме. Содержание устного обращения заносится в Карточку учета личного приема граждан.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается в ходе личного приема, о чем делается запись в Карточке учета личного приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Службы, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем делается запись в Журнале учета личного приема граждан (приложение № 6).

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

6.11. Журнал записи на личный прием граждан, Журнал учета личного приема граждан и Карточка учета личного приема граждан ведутся и хранятся у должностного лица, ответственного за учет личного приема граждан в Службе.

6.12. На информационных стендах в Службе размещается следующая информация:

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

график личного приема граждан.

## **VII. Анализ и обобщение содержащейся в обращениях информации**

7.1. Начальник Службы или лицо, его замещающее, осуществляет общий контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан.

7.2. Аналитическая работа по обращениям граждан проводится службой делопроизводства по итогам квартала.

7.3. По поручению начальника Службы или лица, его замещающего, готовится информация об обращениях граждан за определенный период, а также по конкретной тематике.

7.4. В Службе контролю по срокам подлежат письменные обращения, о результатах рассмотрения которых требуется дать ответ гражданину или сообщить в органы государственной власти Луганской Народной Республики.

7.5. В целях контроля и информационно-аналитического обеспечения работы с обращениями граждан в Службе могут создаваться автоматизированные информационные системы и вестись электронные базы данных, включающие в себя необходимые сведения по зарегистрированным обращениям и результатам их рассмотрения.

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

8.1. Обращения граждан и материалы, связанные с их рассмотрением, после их разрешения возвращаются в службу делопроизводства.

Обращения после завершения рассмотрения со всеми относящимися к ним материалами формируются в дела службой делопроизводства.

8.2. Организация хранения дел по обращениям граждан возлагается на службу делопроизводства.

8.3. Каждое обращение и материалы по его рассмотрению составляют в деле самостоятельную группу, помещаются в мягкую обложку и систематизируются в хронологической последовательности.

8.4. Обложка дела оформляется в установленном порядке (приложение № 7).

8.5. Обращения, ответы на них и материалы, связанные с их разрешением, формируются в дела по календарному году в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Службы.

8.6. Материалы в делах располагаются в хронологическом порядке в соответствии с регистрационными номерами, в следующей последовательности:



оригинал обращения;  
материалы, связанные с их рассмотрением;  
второй экземпляр ответа.

8.7. В деле могут быть несколько групп документов, которые располагаются в регистрационном порядке, в зависимости от количества поступивших обращений и материалов к ним (приложений).

8.8. При формировании дел проверяется правильность оформления материалов в дело, их полнота. Неразрешенные обращения, а также неправильно оформленные материалы в дело подшивать запрещается.

8.9. Срок хранения документов по обращениям граждан в службе делопроизводства составляет 5 лет.

### **IX. Заключительные положения**

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

9.2. По письменной просьбе гражданина ему может быть выдана копия ответа Службы на его письменное обращение.

9.3. Использование и распространение сведений о персональных данных и частной жизни, которые стали известны в результате обращения гражданина, не допускаются.

9.4. Действия (бездействия), решения Службы, осуществляемые и принимаемые в ходе рассмотрения обращений, могут быть обжалованы в судебном или ином порядке, установленном законодательством Луганской Народной Республики.

9.5. Должностные лица Службы при рассмотрении обращений несут ответственность за сохранность дел по обращениям граждан, а также материалов, связанных с их рассмотрением.

Начальник Государственной службы  
единого заказчика в сфере строительства  
Луганской Народной Республики

Э. Г. Скоробогатов

Приложение № 1  
к Инструкции по рассмотрению  
обращений граждан и организации  
личного приема граждан  
в Государственной службе единого  
заказчика в сфере строительства  
Луганской Народной Республики

УТВЕРЖДАЮ  
начальник Государственной службы  
единого заказчика в сфере  
строительства Луганской Народной  
Республики

\_\_\_\_\_  
(подпись, Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_  
(дата)

**АКТ**  
**об обнаружении недостатчи документов**

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. Г. \_\_\_\_\_

Настоящий акт составлен \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(должность, Ф.И.О. должностного лица, ответственного за ведение делопроизводства)

\_\_\_\_\_ о том, что \_\_\_\_\_

(дата)

получен конверт (пакет) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. гражданина и адрес)

При вскрытии конверта (пакета) установлено, что отсутствуют следующие  
документы: \_\_\_\_\_

Руководитель структурного  
подразделения

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(фамилия, инициалы)

Должностное лицо, ответственное  
за ведение делопроизводства

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(фамилия, инициалы)

Приложение № 2  
к Инструкции по рассмотрению  
обращений граждан и организации  
личного приема граждан  
в Государственной службе единого  
заказчика в сфере строительства  
Луганской Народной Республики

**ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

№ п/п	Дата поступления обращения	Регистраци онный номер	Корреспондент, дата, номер сопроводительного письма	ФИО гражданина, категория (социальный статус)	Адрес места жительства место работы (при наличии), телефон	Краткое содержание обращения	Краткое содержание резолуции, ответственный исполнитель	ФИО, подпись ответственного исполнителя о получении обращения	Контроль исполнения	Дата предварительного контроля, подпись ответственного исполнителя об ознакомлении	Номер, дата ответа на обращение	Примечания
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

Приложение № 3  
к Инструкции по рассмотрению  
обращений граждан и организации  
личного приема граждан  
в Государственной службе единого  
заказчика в сфере строительства  
Луганской Народной Республики

## **СПИСОК** **категорий и социального статуса граждан**

### I. Категории:

- 1.1. Участник ВОВ
- 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. Одинокая 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. Социальный статус:

- 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 по рассмотрению  
обращений граждан и организации  
личного приема граждан  
в Государственной службе единого  
заказчика в сфере строительства  
Луганской Народной Республики

**Журнал предварительной записи на личный прием**

№ п/п	Дата записи на прием	Должностное лицо, к которому производится запись на прием	Дата назначенного приема	ФИО, адрес места жительства, место работы (при наличии), категория (социальный статус), контактный телефон гражданина	Краткое содержание обращения
1	2	3	4	5	6

Приложение № 5  
к Инструкции по рассмотрению  
обращений граждан и организации  
личного приема граждан  
в Государственной службе единого  
заказчика в сфере строительства  
Луганской Народной Республики

**Карточка учета личного приема гражданина**

№ п/п	Дата приема	ФИО гражданина	Адрес места жительства, место работы (при наличии), контактный телефон	Категория (социальный статус)	Краткое содержание обращения	Срок исполнения обращения
1	2	3	4	5	6	7

Приложение № 6  
к Инструкции по рассмотрению  
обращений граждан и организации  
личного приема граждан  
в Государственной службе единого  
заказчика в сфере строительства  
Луганской Народной Республики

**Журнал учета личного приема граждан**

№ п/п	Дата приема	Должностное лицо, осуществляющее прием граждан	ФИО, адрес места жительства, место работы (при наличии), категория (социальный статус), контактный телефон гражданина	Краткое содержание обращения	Исполнитель обращения, срок исполнения	Результаты рассмотрения
1	2	3	4	5	6	7

Приложение № 7  
к Инструкции по рассмотрению  
обращений граждан и организации  
личного приема граждан  
в Государственной службе единого  
заказчика в сфере строительства  
Луганской Народной Республики

**Обложка дела**

Государственная служба единого заказчика в сфере строительства  
Луганской Народной Республики

ДЕЛО № \_\_\_\_\_

по обращению

гр. \_\_\_\_\_

адрес: \_\_\_\_\_

по вопросу: \_\_\_\_\_

Начато: \_\_\_\_\_

Окончено: \_\_\_\_\_

Хранить \_\_\_\_\_ лет