



**АДМИНИСТРАЦИЯ ТРОИЦКОГО РАЙОНА
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ
(АТР ЛНР)**

РАСПОРЯЖЕНИЕ

«12» июля 2022 г.

№ 135

пгт Троицкое

Зарегистрировано в Луганском
городском управлении юстиции
Министерства юстиции
Луганской Народной Республики
«10» августа 2022 г. за № 33/133

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

С целью организации порядка рассмотрения обращений граждан и организации личного приёма граждан в Администрации Троицкого района Луганской Народной Республики, руководствуясь Законом Луганской Народной Республики «О порядке рассмотрения обращений граждан Луганской Народной Республики» от 13.12.2019 № 115-III (с изменениями), руководствуясь подпунктами 3.7.2, 3.7.14 пункта 3.7 раздела III Положения об Администрации Троицкого района Луганской Народной Республики, утвержденного Указом Главы Луганской Народной Республики от 30.06.2022 № УГ-467/22 в новой редакции:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в Администрации Троицкого района Луганской Народной Республики.

2. Отделу правовой работы Администрации Троицкого района Луганской Народной Республики в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента принятия настоящего распоряжения в установленном порядке подать данное распоряжение на регистрацию в Луганское городское управление юстиции Министерства юстиции Луганской Народной Республики.

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

4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Исполняющий обязанности Главы

Ю.И.Твердохлеб

УТВЕРЖДЕНА
распоряжением Администрации
Троицкого района
Луганской Народной Республики
от «12» июля 2022 г. № 135

Зарегистрировано в Луганском
городском управлении юстиции
Министерства юстиции
Луганской Народной Республики
«10» августа 2022 г. за № 33/133

**Инструкция
о порядке рассмотрения обращений граждан и
организации личного приема граждан
в Администрации Троицкого района
Луганской Народной Республики**

I. Общие положения

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

Рассмотрение обращений граждан предусматривает: прием письменных и устных обращений граждан (далее – обращения); регистрацию поступивших обращений; их учет и контроль; направление обращений на рассмотрение; рассмотрение обращений; личный прием граждан; оформление ответа на обращение и направление оформленного ответа гражданину, формирование дела.

1.2. Работа по рассмотрению обращений и проведению личного приема граждан в Администрации осуществляется в соответствии с Конституцией Луганской Народной Республики, Законом Луганской Народной Республики «О порядке рассмотрения обращений граждан Луганской Народной

Республики» от 13.12.2019 № 115-III, настоящей Инструкцией и другими нормативными правовыми актами Луганской Народной Республики.

1.3. Положения настоящей Инструкции применяются в отношении личных обращений (индивидуальных или коллективных) граждан, а также их представителей, обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.4. Делопроизводство по обращениям ведется отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с утвержденной номенклатурой дел общего отдела Администрации (далее – Отдел).

1.5. Работу с обращениями граждан (далее – обращения), поступившими в адрес Главы Администрации Троицкого района Луганской Народной Республики (далее – Глава Администрации), организует Отдел. Прием, учет, первичную обработку и контроль соблюдения порядка рассмотрения обращений, поступивших на имя Главы Администрации, в адрес Администрации, осуществляет Отдел.

1.6. Рассмотрение обращений осуществляется Главой, заместителями Главы и должностными лицами Администрации.

1.7. Учет, хранение и передача дел в архив осуществляются в порядке, предусмотренном действующим законодательством Луганской Народной Республики и настоящей Инструкцией.

1.8. Термины и понятия, используемые в настоящей Инструкции, употребляются в значениях, определенных Законом Луганской Народной Республики «О порядке рассмотрения обращений граждан Луганской Народной Республики» от 13.12.2019 № 115-III (далее – Закон).

II. Порядок информирования и приема граждан

2.1. Информация о порядке рассмотрения обращений размещается:
на официальном сайте Администрации;
в средствах массовой информации, информационных материалах;
на информационном стенде Администрации.

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

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

извлечения из текста настоящей Инструкции;

график приема граждан Главой, заместителями Главы и руководителями

структурных подразделений Администрации;

2.3. При проведении приема граждан содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина сотрудником Отдела. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном Законом порядке.

2.4. Специалисты, осуществляющие прием письменных обращений, обязаны оказывать содействие гражданам в правильном указании в письменном обращении наименования должности, фамилии, имени и отчества адресата, а также наименование органа.

III. Порядок рассмотрения письменных обращений

3.1. Работа с письменными обращениями осуществляется в следующей последовательности:

- прием и первичная обработка письменных обращений;
- регистрация поступивших письменных обращений;
- проставление резолюции Главой и заместителями Главы на письменных обращениях;
- постановка письменных обращений на контроль;
- направление письменных обращений на рассмотрение;
- рассмотрение письменных обращений;
- продление срока рассмотрения письменных обращений, при необходимости;
- оформление ответов на письменные обращения;
- снятие с контроля письменных обращений;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменных обращений;
- формирование дел по письменным обращениям.

3.2. Прием и первичная обработка письменных обращений.

3.2.1. Письменные обращения, поступившие в адрес Администрации, Главы, заместителей Главы, подлежат обязательному рассмотрению.

3.2.2. Письменное обращение может поступить одним из следующих способов: доставлено лично гражданином либо через уполномоченное им лицо, если эти полномочия оформлены в соответствии с действующим законодательством; доставлено нарочным, почтовым отправлением, посредством факсимильной связи, по электронной почте.

3.2.3. Письменные обращения, поступившие по почте в адрес Администрации, передаются в Отдел для дальнейшей обработки, регистрации и рассмотрения.

3.2.4. Письменные обращения, поступившие в конвертах, в целях обеспечения безопасности подлежат обязательному вскрытию и

предварительному осмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверт (пакет), работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения.

3.2.5. При приеме и первичной обработке документов:

проверяется правильность адресованной корреспонденции и целостность упаковки;

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

поступившие копии документов прикладываются после текста обращения. В случае отсутствия самого обращения работником общего отдела Администрации, принимающим почту, составляется справка с текстом: «Обращение отсутствует», с датой и личной подписью, которая прилагается к поступившим документам;

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

при отсутствии приложений составляется акт в двух экземплярах (приложение № 1), один экземпляр которого приобщается к поступившему обращению, второй - направляется заявителю. Акт утверждается Главой.

3.2.6. К обращениям, поступившим с оригиналами документов, денежными средствами составляется акт в двух экземплярах (приложение № 2), один экземпляр которого приобщается к поступившему обращению, второй - направляется заявителю. Акт утверждается Главой. При регистрации от обращения отделяются поступившие оригиналы, документов, денежные средства (при необходимости с них снимаются копии) и возвращаются заявителю. Денежные средства возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет заявителя.

3.2.7. В случае, если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа.

3.2.8. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится в Отделе. По просьбе гражданина, подавшего обращение, на первом листе копии обращения проставляется штамп Администрации с указанием даты поступления и входящим номером обращения. Копия возвращается гражданину.

3.2.9. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

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

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

почтовый (электронный) адрес, на который должен быть направлен ответ, уведомление о направлении обращения по принадлежности;

излагает суть обращения;
ставит личную подпись и дату.

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

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

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

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

3.2.12. На стадии предварительной обработки поступивших обращений, выявляются обращения, которые не подлежат рассмотрению по существу, согласно части 3 статьи 8 Закона Луганской Народной Республики «О порядке рассмотрения обращений граждан Луганской Народной Республики».

3.2.13. 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.

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.

3.2.14. Если в анонимном 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.

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

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

3.3. Регистрация обращений.

3.3.1. На поступившие в отдел обращения, в правом нижнем углу первой страницы, проставляется регистрационный штамп «Администрация Троцкого района Луганской Народной Республики» (Приложение № 3). В случае если

место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.3.2. Отдел осуществляет регистрацию обращения в журнале регистрации предложений (замечаний), заявлений (ходатайств) и жалоб (далее – журнал регистрации обращений) установленной формы (Приложение № 4).

Журнал регистрации обращений должен быть прошит, пронумерован, подписан Главой, скреплен печатью.

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

начальной буквы фамилии автора (при коллективном обращении проставляется аббревиатура «КЛ»);

порядкового номера (применяется сквозная нумерация, которая начинается ежегодно с номера 1);

классификации обращения: на личном приеме Главы – 1, на личном приеме заместителя Главы – 2, на выездном приеме – 3.

При регистрации письменного обращения номер классификации не указывается.

Например:

В-001, где В – первая буква фамилии (Воронин), 001 – порядковый номер в рамках календарного года, письменное обращение.

КЛ-125-1, где КЛ – аббревиатура, обозначающая коллективное обращение, 125 – порядковый номер в рамках календарного года, 1 – обращение получено на личном приеме Главы.

Повторным обращениям, при их поступлении в Администрацию в течение календарного года, присваивается регистрационный индекс первого обращения. В этом случае регистрационный индекс может дополняться указанием на повторность, а именно буквой «П», проставляемой через тире. При необходимости, после указания признака повторности, определяется количество повторных обращений в течение календарного года. Также допускается совершение надписи «Повторно» в регистрационно-контрольной форме обращения (далее – РКФО, Приложение № 5) и в журнале регистрации жалоб, заявлений (ходатайств) и предложений (замечаний) граждан.

Например:

В-101-П, где В – первая буква фамилии (Воронин), 101 – порядковый номер в рамках календарного года, письменное обращение, поступившее повторно.

В-125-П2, где В – первая буква фамилии (Воронин), 125 – порядковый номер в рамках календарного года, письменное обращение, гражданин ранее направлял данное обращение дважды.

Повторным считается обращение, на которое гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

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

Например:

В-125/1

В-125/2

3.3.4. Регистрационный индекс и дата вписываются в штамп Администрации. Датой регистрации считается дата, указанная на штампе Администрации.

3.3.5. В журнал регистрации обращений граждан заносятся дата поступления обращения, регистрационный индекс, фамилия, имя, отчество заявителя (в именительном падеже) и его адрес, социальный статус.

3.3.6. Если обращение подписано двумя и более авторами, то регистрируется первая фамилия по списку либо автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным.

3.3.7. Отмечаются социальное положение и льготная категория авторов обращений согласно Приложению № 6.

3.3.8. Если обращение поступило для рассмотрения по принадлежности из других органов власти, органов местного самоуправления, предприятий, учреждений, организаций, то указывается, откуда оно поступило. В журнале регистрации обращений проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

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

3.3.10. Одновременно с регистрацией в соответствующем журнале оформляется карточка РКФО.

На обращения, поставленные на контроль, РКФО заполняется в двух экземплярах для формирования и ведения контрольной картотеки.

3.3.11. Для достижения информационной совместимости регистрационных данных по поступающим обращениям основные реквизиты регистрации, включаемые в РКФО, дублируют графы журнала регистрации обращений граждан.

3.3.12. Обращение регистрируется в течение трех дней со дня их поступления в установленном порядке.

3.3.13. Почтовые конверты хранятся вместе с текстом обращения.

3.4. Предварительное рассмотрение обращений.

3.4.1. После регистрации обращения Отдел готовит проекты поручений. Поручения руководства о дальнейшем рассмотрении обращений оформляются в форме резолюций Главы Администрации, заместителя Главы Администрации

формата А6, сопроводительные письма – на бланках Администрации. На бланке в обязательном порядке проставляется регистрационный номер, дата и отметки о контроле (Приложение № 8).

3.4.2. Резолюция содержит: фамилии и инициалы руководителей, должностных лиц структурных подразделений, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и сроки рассмотрения, подпись руководителя с расшифровкой и дату. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

3.4.3. Отдел направляет Главе Администрации или заместителям Главы Администрации обращения и проекты резолюций о рассмотрении обращений, в том числе предложения о постановке обращений на контроль, рассмотрении обращения с выездом на место, либо о комиссионном рассмотрении вопроса с привлечением специалистов исполнительных органов государственной власти Луганской Народной Республики, органов местного самоуправления.

3.4.4. Глава Администрации или заместитель Главы Администрации по результатам ознакомления с текстом обращения и прилагаемыми к нему документами, принимает решение по проекту резолюции и его содержанию, об определении исполнителей, сроках рассмотрения, порядке информирования заявителей, при необходимости корректирует его.

3.4.5. Глава Администрации или заместители Главы Администрации принимают решение по исполнению в срок не более 1 рабочего дня со дня поступления материалов от Отдела.

3.4.6. В случае, если в обращении ставятся вопросы, которые не относятся к компетенции Администрации, такое обращение в срок не более семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, о чем уведомляется заявитель. При этом в Отделе остается копия данного обращения.

Уведомление установленной формы о направлении обращения по принадлежности готовит Отдела и направляет за подписью Главы Администрации или заместителей Главы Администрации заявителю (Приложение № 9).

После проставления резолюции руководством, содержание резолюции сотрудником Отдела заносится в журнал регистрации обращений.

3.4.7. Резолюция и сопроводительное письмо в форме поручения подшивается в дело вместе с документом.

3.4.8. Зарегистрированные и предварительно рассмотренные обращения в соответствии с резолюциями не позднее следующего дня направляются исполнителям, при этом Отделе снимается необходимое количество копий, соответствующее количеству исполнителей по обращениям. Оригинал обращения остается в Отделе.

3.5. Порядок рассмотрения письменных обращений.

3.5.1. В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким структурным подразделениям или исполнителям, должностное лицо, указанное в резолюции первым, является ответственным исполнителем. Соисполнители не позднее пяти дней до истечения срока исполнения обращения обязаны предоставить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. Копии этих ответов также направляются в отдел для снятия контроля с соисполнителя. Ответственный исполнитель при необходимости подключает к исполнению другие структурные подразделения, в том числе не указанные в резолюции, осуществляет контроль за соблюдением установленных сроков, формирует окончательный ответ на обращение при поступлении материалов от соисполнителей.

3.5.2. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:

запросить дополнительную информацию в исполнительных органах государственной власти, других государственных органах;

пригласить на личную беседу гражданина, запросить у него дополнительную информацию, имеющую отношение к предмету обращения.

3.5.3. Запрос должен содержать:

данные об обращении, по которому запрашивается информация;

вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;

вид запрашиваемой информации, содержание запроса.

Запрос подписывается должностным лицом, давшим поручение исполнителю по рассмотрению обращения, и направляется в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления, предприятие, учреждение или организацию. Срок, в течение которого должна быть предоставлена информация по запросу, не должен превышать 15 дней.

3.5.4. В случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточняются обстоятельства, изложенные в обращении, исполнитель может пригласить гражданина на личную беседу. Приглашение гражданина на беседу осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронных средств связи, почтой и другими способами, но не позднее чем за три дня до назначенной даты проведения беседы. В случае отказа гражданина (или неявки при наличии подтверждения о приглашении гражданина предложенным способом в надлежащий срок), ответ на обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточность информации, обусловленная неявкой гражданина на личную беседу, может повлечь недостаточно всестороннее рассмотрение обращения. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

При установлении исполнителем невозможности явки гражданина на личную беседу по состоянию здоровья или по иным причинам, исполнителем

может быть принято решение о выезде по месту жительства для беседы и получения дополнительных материалов.

Гражданин уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем.

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

3.5.6. При рассмотрении обращения, в случае необходимости исследования материалов и объектов, которые не могут быть предоставлены по месту рассмотрения обращения, исполнитель по поручению Главы или Заместителей Главы выезжает по месту нахождения данных материалов или месту нахождения исследуемых объектов.

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

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

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

содержать информацию о направлении, дате отправки, регистрационный номер обращения, фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

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

3.5.9. Рассмотрение обращений осуществляется бесплатно.

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

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

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

3.5.13. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Администрацию в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в Администрацию в письменной форме.

3.5.14. Обращения рассматриваются и решаются в срок не более тридцати дней со дня их регистрации.

3.5.15. В случае если решение вопросов, поставленных в обращении, по мнению исполнителя, не относятся к его компетенции, он в двухдневный срок возвращает это обращение в Отдел.

3.6. Требования к оформлению ответа на письменные обращения.

3.6.1. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, необходимо исчерпывающе давать ответ на все поставленные в обращении вопросы.

3.6.2. Ответы заявителям печатаются на бланках установленной формы. В левом нижнем углу ответа заявителю обязательно указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

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

3.6.4. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа, ответ направляется заявителю.

3.6.5. Ответ на коллективное обращение направляется лицу, 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 адреса заявителей указаны без расшифровки № 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 адрес органа местного самоуправления, в организацию, на предприятие.

3.6.6. Проекты ответов на обращения, подготовленные за подписью Главы или заместителей Главы должны быть оформлены, завизированы соответствующими должностными лицами и согласованы с работником отдела правовой работы Администрации. Виза проставляется на втором экземпляре проекта ответа на обращение.

Проекты ответов по результатам рассмотрения обращений предоставляются на согласование в отдел правовой работы Администрации не позднее 3 рабочих дней, и за 2 рабочих дня до окончания срока рассмотрения обращения на подпись Главе.

3.6.7. После подписания ответа Главой или заместителями Главы он регистрируется в Отделе и передается для отправки в общий отдел Администрации.

3.6.8. Отдел осуществляет регистрацию ответов на обращения, а также иных исходящих документов, связанных с рассмотрением обращений (например: направление запросов) в журнале регистрации исходящей документации Отдела установленной формы (Приложение № 10).

3.6.9. При регистрации ответа на обращение или иных документов указывается порядковый номер документа в пределах календарного года и индекс, присвоенный обращению при регистрации, проставляемый через дробь.

3.7. Организация контроля за рассмотрением обращений.

3.7.1. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением письменных обращений, находящихся на рассмотрении в Администрации, осуществляется Главой.

3.7.2. Контроль за сроками рассмотрения обращений граждан

осуществляется отделом. Сотрудник Отдела, ответственный за контроль, ежедневно проверяет списки обращений, подлежащих исполнению, за пять календарных дней до окончания установленного срока рассмотрения обращений граждан (не более тридцати дней со дня их регистрации) систематизирует РКФО и осуществляет напоминание исполнителям.

3.7.3. На контроль ставятся:

обращения, резолюция по которым содержит поручение 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, резолюция по которым содержит поручение об информировании руководителей органов государственной власти Луганской Народной Республики о результатах рассмотрения;

другие обращения по решению Главы или заместителей Главы.

3.7.4. При постановке обращения на контроль на РКФО в верхнем правом углу проставляется отметка буквой «К» и надписью «Контроль» с указанием срока исполнения.

3.7.5. В случае неисполнения поручения в срок, Отдел информирует Главу о фактах несвоевременного исполнения контрольного поручения.

3.7.6. В случае, если в ответе, полученном от структурного подразделения Администрации или иного органа власти, рассматривавшего обращение, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль. В этом случае на ответе исполнителя ставится отметка «Дополнительный контроль».

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

3.7.8. Продление сроков производится по служебной записке на имя Главы. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) направляется заявителю.

3.7.9. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий при рассмотрении обращений и принятием соответствующих решений осуществляется Отделом.

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

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

поступление письменного ответа от государственных органов по существу письменного обращения, поставленного на контроль.

IV. Порядок организации и проведения личного приема граждан

4.1. Личный прием граждан в Администрации проводят Глава и его заместители, должностные лица Администрации.

4.2. Личный прием граждан осуществляется в соответствии с утвержденным графиком (без предварительной записи, в порядке очередности).

4.3. График размещается в средствах массовой информации, на официальном сайте Администрации и на информационном стенде Администрации.

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

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

4.6. Ветераны Великой Ответственной войны и лица, приравненные к ним, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

4.7. При проведении личного приема граждан сведения о заявителе заносятся в РКФО (Приложение № 11) и журнал учета личного приема граждан (Приложение № 12): дата приема, Ф.И.О. должностного лица, осуществляющего личный прием, Ф.И.О. заявителя, адрес места жительства (место работы), контактный телефон заявителя, категория (социальное положение), краткое содержание обращения и другие необходимые данные, подпись должностного лица, которое ведет прием. Журнал учета личного приема граждан должен быть прошит, пронумерован, скреплен печатью.

4.8. На личном приеме граждан присутствует заведующий или специалист Отдела. Должностное лицо, осуществляющее личный прием, выслушивает устное обращение, при необходимости дает соответствующие поручения, которые фиксируются в карточке приема граждан.

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

4.10. 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 журнале личного приема граждан и карточке.

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

4.12. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем делается запись в карточке приема граждан.

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

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

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации вместе с карточкой приема граждан.

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

4.16. Решение о постановке на контроль исполнения поручений по результатам рассмотрения обращений граждан принимает руководитель, ведущий прием.

4.17. Поручения оформляются на карточке личного приема граждан и подписываются руководителем, ведущим прием.

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

4.19. Подготовка письменного ответа осуществляется в соответствии с

разделом III «Порядок работы с письменными обращениями» настоящей Инструкции.

4.20. Информация исполнителей по рассмотрению обращений граждан на личном приеме с приложением копии ответа заявителю направляется для принятия решения руководителю, проводившему прием.

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

4.22. Решение об окончании рассмотрения обращения принимает должностное лицо, проводившее прием, путем списания материалов рассмотрения «В дело» либо, при необходимости продолжения работы с обращением, дает новое поручение и обращение ставится на дополнительный контроль.

V. Порядок организации и проведения выездного личного приема граждан

5.1. Выездные личные приемы граждан проводятся на основании утвержденного графика приема.

5.2. О предстоящем выездном личном приеме граждан руководством Администрации население информируется Отделом через местные средства массовой информации, органы местного самоуправления не позднее, чем за 2 рабочих дня.

5.3. На Отдел возлагается:

организация подготовки документации по результатам проведения выездных личных приемов и непосредственное ее оформление;

анализ результатов проведения выездных личных приемов граждан, контроль за рассмотрением письменных обращений, поступивших в ходе их проведения;

организационно-техническое обеспечение выездного личного приема граждан.

5.4. Органы местного самоуправления обеспечивают подготовку мест для проведения выездного личного приема граждан.

VI. Формирование дел по исполненным обращениям

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

Дела по обращениям граждан передаются в архив через год после завершения делопроизводства по ним.

6.2. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается Отделом в течение одного года. После сформированные дела передаются в архивное подразделение Администрации.

6.3. Каждое обращение и документы по его рассмотрению, разрешению составляют в деле самостоятельную группу, помещаются в мягкую обложку (Приложение № 13).

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

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

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

В деле документы располагаются в следующей последовательности:
оригинал обращения с приложениями к обращению (в случае наличия);
все документы, отражающие процесс рассмотрения письма гражданина;
оригинал ответа.

6.6. Повторные обращения и все материалы к ним подшиваются за группой документов по первому обращению.

6.7. Коллективные обращения следует формировать в отдельные дела.

6.8. При формировании дел проверяется правильность оформления документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные обращения, а также неправильно оформленные документы в дело подшивать запрещается.

6.9. Сформированные дела хранятся в текущем архиве, где располагаются в алфавитном порядке.

6.10. Ответственность за сохранность документов по обращениям, законченных делопроизводством, возлагается на Отдел и архивное подразделение Администрации.

6.11. Сроки хранения документов по обращениям составляют 5 лет.

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

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

VII. Переходные положения

7.1. Положения настоящей Инструкции, регулирующие реализацию права граждан на обращение в форме электронного документа, а также получение ответа в форме электронного документа на такое обращение, вступают в силу с 01 января 2023 года.

И.о. Главы Администрации
Троицкого района
Луганской Народной Республики

Ю.И. Твердохлеб

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к Инструкции
о порядке рассмотрения обращений
граждан и организации личного приема
граждан в Администрации Троицкого
района Луганской Народной Республики

АКТ
об отсутствии вложений в полученной корреспонденции

от « ___ » _____ 20__ г.

пгт Троицкое

Настоящий акт составлен заведующим сектором контроля и работы с обращениями граждан общего отдела Администрации Троицкого района Луганской Народной Республики _____

о том, что _____ специалистом _____
(дата)

(Наименование структурного подразделения)

получено письмо _____

(ФИО заявителя и адрес)

при вскрытии конверта (при получении документа) установлено, что отсутствуют следующие приложения _____

Начальник общего отдела
Администрации Троицкого района
Луганской Народной Республики

Подпись

ФИО

Специалист общего
отдела Администрации

Подпись

Ф.И.О.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к Инструкции
о порядке рассмотрения обращений
граждан и организации личного
приема граждан в Администрации
Троицкого района Луганской
Народной Республики

АКТ
о поступлении обращения с денежными знаками, ценными бумагами
(облигациями, акциями и др.)

от «___» _____ 20__ г.

пгт Троицкое

Настоящий акт составлен начальником общего отдела Администрации
Троицкого района Луганской Народной Республики

в том, что _____ специалистом _____
(дата)

(Наименование структурного подразделения)

получено письмо _____

(ФИО заявителя и адрес)

с приложением: _____

начальник общего отдела
Администрации Троицкого района
Луганской Народной Республики

Подпись

ФИО

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
к Инструкции
о порядке рассмотрения обращений
граждан и организации личного
приема граждан в Администрации
Троицкого района Луганской
Народной Республики

Образец регистрационного штампа

Администрация Троицкого района
Луганской Народной Республики
№ _____
« _____ » _____ 20 ____ г.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4
к Инструкции
о порядке рассмотрения обращений
граждан и организации личного
приема граждан в Администрации
Троицкого района Луганской
Народной Республики

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

№ п/п	Дата поступле ния и регистра ционный индекс	Фамилия, имя, отчество, адрес или место работы, категория /социальн ое состояние /	Откуда получен о, дата, индекс	Затронутые вопросы		Содержание резолюции, ее дата и автор, исполнитель , срок выполнения	Дата, индекс, содержание документа, принятые решения, исполнитель, снятие с контроля
				Краткое содержа ние	Индексы		
1	2	3	4	5	5a	6	7

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5
к Инструкции
о порядке рассмотрения обращений граждан
и организации личного приема граждан в
Администрации Троицкого района
Луганской Народной Республики

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ ФОРМА ОБРАЩЕНИЯ			Отметка о контроле	
Фамилия, имя, отчество			Дата поступления	
Адрес				
Телефон			Регистрационный индекс	
Категория				
Откуда получено				
	дата		индекс	
Содержание				
Резолюция				

обратная сторона

Ход исполнения			
Дата передачи на исполнение	Исполнитель	Отметка о промежуточном ответе или дополнительном запросе	Контрольные отметки
Дата и индекс исполнения ответа			
Адресат			
Содержание			
С контроля снял		Подпись	
Дело	Том	Листы	Фонд Опись Дело

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6
к Инструкции
о порядке рассмотрения обращений граждан и
организации личного приема граждан в
Администрации Троицкого района Луганской
Народной Республики

**СПИСОК
категорий и социального положения заявителей**

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 (одиноким отец)
- 1.12. Мать-героиня
- 1.13. Многодетная семья
- 1.14. Лицо, пострадавшее от Чернобыльской катастрофы
- 1.15. Участник ликвидации последствий аварии на ЧАЭС
- 1.16. Герой Советского Союза
- 1.17. Герой Социалистического Труда
- 1.18. Другие категории

II. Социальное положение:

- 2.1. Пенсионер
- 2.2. Работающий
- 2.3. Работник бюджетной сферы
- 2.4. Государственный служащий
- 2.5. Военнослужащий
- 2.6. Предприниматель
- 2.7. Безработный
- 2.8. Студент
- 2.9. Служитель религиозной организации
- 2.10. Лицо, лишенное свободы; лицо, свобода которого ограничена
- 2.11. другие

ПРИЛОЖЕНИЕ № 7
к Инструкции
о порядке рассмотрения обращений граждан
и организации личного приема граждан в
Администрации Троицкого района
Луганской Народной Республики

ПЕРЕЧЕНЬ
индексов вопросов по обращениям граждан

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

Индекс	Содержание вопроса	
230	Деятельность органов местного самоуправления	
240	Другое	

ПРИЛОЖЕНИЕ № 8
к Инструкции
о порядке рассмотрения обращений
граждан и организации личного приема
граждан в Администрации Троицкого
района Луганской Народной Республики

БЛАНК РЕЗОЛЮЦИИ
Главы Администрации Троицкого района
Луганской Народной Республики

Глава Администрации Троицкого района Луганской Народной Республики		
К вх. _____ (регистрационный номер документа)		
Фамилия, имя, отчество исполнителя		
Содержание поручения		
Срок исполнения (в случае необходимости)		
Подпись	расшифровка подписи	Дата

БЛАНК РЕЗОЛЮЦИИ
Заместителя Главы Администрации Троицкого района
Луганской Народной Республики

Заместитель Главы Администрации Троицкого района Луганской Народной Республики		
К вх. _____ (регистрационный номер документа)		
Фамилия, имя, отчество исполнителя		
Содержание поручения		
Срок исполнения (в случае необходимости)		
подписи	Подпись	расшифровка
Дата		

ПРИЛОЖЕНИЕ № 9
к Инструкции
о порядке рассмотрения обращений
граждан и организации личного приема
граждан в Администрации Троицкого
района
Луганской Народной Республики

**ФОРМА УВЕДОМЛЕНИЯ
гражданина о перенаправлении обращения**

Иванову И.П.
ул. Ленина, д. 9, кв. 12
пгт Троицкое

Уважаемый Иван Павлович!

В соответствии с частью 3 статьи 8 Закона Луганской Народной Республики от 13.12.2019 № 115-III «О порядке рассмотрения обращений граждан Луганской Народной Республики» сообщаем, что Ваше обращение направлено на рассмотрение в _____.

Ответ будет направлен в установленный законодательством срок.

Глава Администрации
Троицкого района _____

(подпись)

(ФИО)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 10
к Инструкции
о порядке рассмотрения обращений
граждан и организации личного приема
граждан в Администрации Троицкого
района Луганской Народной Республики

Журнал регистрации исходящей корреспонденции

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

ПРИЛОЖЕНИЕ № 11
к Инструкции
о порядке рассмотрения обращений
граждан и организации личного приема
граждан в Администрации Троицкого
района Луганской Народной Республики

ОБРАЗЕЦ
карточки личного приема граждан

КАРТОЧКА		
личного приема граждан		
Кто проводит прием	Дата	Индекс обращения
Заявитель		
Фамилия, имя, отчество		
Адрес		
Телефон		
Категория		
Содержание вопроса		
Результаты приема		
Должность	Подпись	Расшифровка подписи

ПРИЛОЖЕНИЕ № 13
к Инструкции
о порядке рассмотрения обращений
граждан и организации личного
приема граждан в Администрации
Троицкого района
Луганской Народной Республики

ОБРАЗЕЦ
обложки дела

АДМИНИСТРАЦИЯ ТРОИЦКОГО РАЙОНА
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ

Дело № _____

ПО ОБРАЩЕНИЮ ГРАЖДАНИНА

ФИО _____

проживающего по адресу: _____

по вопросу: _____

На _____ листах
Хранить 5 лет.