



МИНИСТЕРСТВО СВЯЗИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ
(МИНКОМСВЯЗИ ЛНР)

ПРИКАЗ

«08» августа 2022 г.

№ 232-ОД

г. Луганск

Зарегистрировано в Министерстве юстиции
Луганской Народной Республики
19.09.2022 за № 301/4535

Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в Министерстве связи и массовых коммуникаций Луганской Народной Республики

В соответствии со статьей 26 Конституции Луганской Народной Республики, Законом Луганской Народной Республики от 13.12.2019 № 115-III «О порядке рассмотрения обращений граждан Луганской Народной Республики» (с изменениями), на основании подпункта 9 пункта 2.1 раздела II, пунктов 3.12, 3.13 раздела III, 4.4 раздела IV Положения о Министерстве связи и массовых коммуникаций Луганской Народной Республики, утвержденного постановлением Правительства Луганской Народной Республики от 17.09.2019 № 590/19 (с изменениями), с целью установления единого порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Министерстве связи и массовых коммуникаций Луганской Народной Республики, п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в Министерстве связи и массовых коммуникаций Луганской Народной Республики.

2. Юридическому отделу Министерства связи и массовых коммуникаций Луганской Народной Республики направить настоящий приказ для государственной регистрации в Министерство юстиции Луганской Народной Республики в установленном законодательством порядке.

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.

Министр

А.Н. Еременко

УТВЕРЖДЕНА
приказом Министерства связи и
массовых коммуникаций
Луганской Народной Республики
от «08» августа 2022 № 232-ОД

Зарегистрировано в Министерстве юстиции
Луганской Народной Республики
19.09.2022 за № 301/4535

ИНСТРУКЦИЯ
о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного
приема граждан в Министерстве связи и массовых коммуникаций
Луганской Народной Республики

I. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в Министерстве связи и массовых коммуникаций Луганской Народной Республики (далее – Инструкция) устанавливает единые требования к порядку организации работы по рассмотрению обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, иностранных лиц и лиц без гражданства (далее – обращения), в Министерстве связи и массовых коммуникаций Луганской Народной Республики (далее – Минкомсвязи ЛНР) и принятия решений по результатам рассмотрения таких обращений.

1.2. Рассмотрение обращений предусматривает: прием письменных и устных обращений граждан или обращений в форме электронного документа; регистрацию; направление на резолюцию; рассмотрение обращений; извещение заявителя о переадресации его обращения, в случае если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Минкомсвязи ЛНР; личный прием граждан; подготовку ответа на обращение и его направление заявителю; формирование дел.

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

актами Луганской Народной Республики.

1.4. Положения настоящей Инструкции применяются в отношении правоотношений, связанных с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, обращений иностранных граждан и лиц без гражданства.

Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений распространяется на все обращения, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном иными законами Луганской Народной Республики.

1.5. Рассмотрение обращений проводится руководителем и должностными лицами Минкомсвязи ЛНР.

1.6. Работу с обращениями, поступившими в адрес Минкомсвязи ЛНР, организывает Министр связи и массовых коммуникаций Луганской Народной Республики (далее – Министр) либо лицо, его замещающее.

Ответственность за организацию работы с обращениями, в том числе за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение (разрешение) обращений, возлагается на Министра либо лицо, его замещающее.

1.7. Ответственность за своевременность регистрации, передачи обращения на рассмотрение руководству Минкомсвязи ЛНР, передачи главному исполнителю/исполнителям для исполнения согласно резолюции, а также за соответствие оформления ответов требованиям Инструкции по делопроизводству Министерства связи и массовых коммуникаций Луганской Народной Республики (далее – Инструкция по делопроизводству), возлагается на ответственное за ведение делопроизводства согласно должностному регламенту, либо назначенное приказом Минкомсвязи ЛНР должностное лицо (далее – должностное лицо, ответственное за ведение делопроизводства).

1.8. Ответственность за соблюдение установленного настоящей Инструкцией порядка работы с обращениями, направленными на исполнение в структурные подразделения Минкомсвязи ЛНР, а также хранения сформированных дел по результатам рассмотрения обращений в структурных подразделениях возлагается на руководителей структурных подразделений.

Должностные лица структурных подразделений Минкомсвязи ЛНР несут ответственность за соблюдение требований настоящей Инструкции в пределах, возложенных на них обязанностей.

II. Основные термины

2.1. В настоящей Инструкции используются основные понятия в соответствии с Законом.

2.2. Для целей настоящей Инструкции используются следующие термины:

заявитель – гражданин/объединение граждан, в том числе юридическое лицо, иностранные граждане и лица без гражданства, обратившееся(иеся) в Минкомсвязи ЛНР;

индивидуальное обращение гражданина – обращение, поданное от имени

одного гражданина;

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

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

повторное обращение – обращение, поступившее в Минкомсвязи ЛНР от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу;

устное обращение – обращение, поступающее от граждан во время личного приема;

электронный документ – сканированные документы, поступающие и направляемые на электронную почту Минкомсвязи ЛНР, а также электронные копии документов, полученные в результате сканирования документов.

III. Порядок рассмотрения письменных обращений

3.1. Граждане имеют право направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц. Обращения, поступившие в адрес Минкомсвязи ЛНР, подлежат обязательному рассмотрению в соответствии с компетенцией Минкомсвязи ЛНР.

3.2. Письменное обращение может быть направлено в Минкомсвязи ЛНР одним из следующих способов: лично гражданином/представителем объединения граждан, в том числе юридического лица; почтовым отправлением.

3.3. Прием письменных обращений, дальнейшая их обработка и регистрация производится должностным лицом, ответственным за ведение делопроизводства.

3.4. Письменные обращения, поступившие в конвертах (пакетах), подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверт (пакет) работа с обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководителем структурного подразделения, ответственного за ведение делопроизводства в Минкомсвязи ЛНР.

3.5. При приеме и первичной обработке письменных обращений в Минкомсвязи ЛНР проводится следующая работа: проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность конвертов (пакетов); вскрываются конверты (пакеты), проверяется наличие в них документов, конверт (пакет) прикладывается к письменному обращению.

Поступившие документы (при наличии паспорта, военные билеты, трудовые книжки и материалы, направленные заявителем либо их копии) прикладываются к письменному обращению. При отсутствии письменного обращения или приложений к письменному обращению, должностное лицо, ответственное за ведение делопроизводства составляет акт об обнаружении

недостачи документов в двух экземплярах (по форме, предусмотренной приложением № 1 к настоящей Инструкции). Один экземпляр указанного акта приобщается к поступившему(шим) письменному обращению/документам и остается на хранении в Минкомсвязи ЛНР, второй – направляется заявителю.

Ошибочно поступившие (не по адресу) письменные обращения возвращаются невскрытыми на почтовое отделение, доставившее конверт.

3.6. На письменные обращения, поступившие с денежными знаками, ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.) составляется акт о поступившем обращении с денежными знаками, ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.) в двух экземплярах по форме, предусмотренной приложением № 2 к настоящей Инструкции. Один экземпляр указанного акта приобщается к поступившему письменному обращению и остается на хранении в Минкомсвязи ЛНР, второй – направляется заявителю.

3.7. При регистрации от письменного обращения отделяются поступившие денежные знаки, паспорта, ценные бумаги, иные подлинники документов (при необходимости с них снимаются копии) и возвращаются заявителю. Денежные знаки возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет заявителя.

3.8. В случае если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и написанным его обратным адресом, этот конверт может быть использован для отправки ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются заявителю.

3.9. В письменном обращении заявитель в обязательном порядке указывает:

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

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

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

суть обращения;

личную подпись и дату.

Дополнительно в письменном обращении указывается номер телефона (при наличии).

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

3.10. 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.

Решение об оставлении обращения без ответа принимается Министром, либо лицом, его замещающим, что фиксируется в резолюции.

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

компетенцией.

3.11. Письменное обращение проверяется должностным лицом, ответственным за ведение делопроизводства на повторность. При наличии к обращению прикладывается предыдущая переписка для дальнейшего его рассмотрения.

В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Министр либо лицо, его замещающее, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Минкомсвязи ЛНР. О данном решении уведомляется заявитель, направивший письменное обращение.

3.12. Каждое поступившее письменное обращение регистрируется в Журнале регистрации обращений граждан (далее – журнал), (приложение № 3 к настоящей Инструкции), который должен быть прошит, пронумерован и скреплен печатью.

3.13. Должностное лицо, ответственное за ведение делопроизводства регистрирует письменное обращение в журнале и заполняет карточку регистрационно-контрольной формы обращения (далее – РКФО) (приложение № 4 к настоящей Инструкции).

3.14. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Минкомсвязи ЛНР.

В правом нижнем углу первой страницы письменного обращения проставляется штамп (далее – штамп), в котором указываются дата регистрации и регистрационный номер. Датой регистрации письменного обращения считается дата, указанная на штампе.

3.15. При регистрации письменному обращению присваивается регистрационный номер, который состоит:

из начальной буквы фамилии/наименования заявителя;
порядкового номера поступившего письменного обращения, заявления, предложения, жалобы (применяется сквозная нумерация, которая начинается ежегодно).

Например:

И-55, где И – первая буква фамилии (Иванов), 55 – порядковый номер в рамках календарного года.

Регистрационный номер может быть дополнен другими обозначениями, которые обеспечивают систематизацию, поиск и хранение письменных обращений.

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

При регистрации коллективного обращения присваивается регистрационный номер, который состоит:

из аббревиатуры КЛ;
порядкового номера, поступившего письменного коллективного обращения, заявления, предложения, жалобы (применяется сквозная нумерация, которая начинается ежегодно).

Например:

КЛ-55, где КЛ – аббревиатура, 55 – порядковый номер в рамках календарного года.

3.17. При поступлении повторного письменного обращения ему присваивается регистрационный номер первого письменного обращения с добавлением через дробь буквы «П» (повторное обращение) и порядкового номера повторного письменного обращения.

Например:

И-55/П2, где И-55 – регистрационный номер первого письменного обращения, П – повторное, 2 – порядковый номер повторного письменного обращения.

В соответствующей графе журнала обозначаются регистрационные номера предыдущих письменных обращений.

В правом нижнем углу первого листа возле штампа проставляется штамп «Повторно»/отметка «Повторно», а также регистрационные номера предыдущих письменных обращений.

При наличии, к письменному обращению прикладывается предыдущая переписка для дальнейшего его рассмотрения.

3.18. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Минкомсвязи ЛНР, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в письменном обращении вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Закона, согласно резолюции Министра или лица, его замещающего.

В Минкомсвязи ЛНР остается на хранении копия такого письменного обращения.

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

Минкомсвязи ЛНР при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

3.20. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если в

соответствии с запретом, предусмотренным настоящим пунктом, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд. В Минкомсвязи ЛНР остается на хранение копия такого письменного обращения.

3.21. После регистрации письменные обращения передаются на рассмотрение Министру либо лицу, его замещающему. Поручения руководства о дальнейшем рассмотрении письменных обращений оформляются в форме резолюции.

3.22. Резолюция оформляется на отдельном листе, согласно приложению № 5 к настоящей Инструкции, с указанием регистрационного номера письменного обращения и содержит: фамилии и инициалы должностных лиц Минкомсвязи ЛНР, которым дается поручение (далее – исполнители); лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, сроки рассмотрения письменного обращения, подпись руководителя с расшифровкой (инициалы, фамилия), наименование должности автора резолюции и дату. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельные действия, порядок и срок исполнения поручения.

3.23. Министр либо лицо, его замещающее, проставляет резолюцию в день регистрации письменного обращения.

После проставления резолюции, ее содержание заносится в журнал должностным лицом, ответственным за ведение делопроизводства.

3.24. В случае, если рассмотрение письменного обращения поручено нескольким структурным подразделениям, исполнителям, должностное лицо, указанное в резолюции первым, является главным исполнителем (если иное должностное лицо не установлено главным исполнителем в резолюции).

3.25. Контроль за объективным и полным рассмотрением письменных обращений, находящихся на рассмотрении в Минкомсвязи ЛНР, осуществляется Министром либо лицом, его замещающим или его заместителями согласно распределению обязанностей.

3.26. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет должностное лицо, ответственное за ведение делопроизводства, с помощью журнала, которое за пять календарных дней до окончания установленного срока рассмотрения обращения предоставляет исполнителям в письменном виде информацию о сроках рассмотрения обращений граждан (приложение № 6).

3.27. Контрольные сроки исполнения устанавливаются для обращений: поступивших из Администрации Главы Луганской Народной Республики, резолюция по которым содержит поручение об информировании Главы Луганской Народной Республики или Руководителя Администрации Главы Луганской Народной Республики о результатах рассмотрения; срок исполнения, по которым установлен решением Главы Луганской

Народной Республики или Руководителем Администрации Главы Луганской Народной Республики;

поступивших из Народного Совета Луганской Народной Республики, от депутатов Народного Совета Луганской Народной Республики, Правительства Луганской Народной Республики, Генеральной прокуратуры Луганской Народной Республики;

резолюция по которым содержит поручение об информировании руководителей государственных органов о результатах рассмотрения;

по указанию Министра либо лица, его замещающего.

3.28. Отметка о контроле за исполнением документа обозначается буквой «К», словом или штампом «Контроль» с указанием срока исполнения и проставляется в верхнем правом углу первого листа документа, а также на бланках указаний по исполнению или в специально отведенном поле в РКФО.

3.29. Главный исполнитель, определяет порядок и сроки подготовки ответа на письменное обращение, 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 письменное обращение.

Главный исполнитель осуществляет контроль соответствия материалов по письменным обращениям требованиям настоящей Инструкции и Закона, а также соблюдения всеми исполнителями установленных сроков.

3.30. Главный исполнитель получает от должностного лица, ответственного за ведение делопроизводства оригинал письменного обращения с приложениями к нему (при наличии), остальные исполнители – копии письменного обращения с приложениями к нему, под личную подпись, не позднее следующего рабочего дня с момента проставления резолюции.

3.31. Исполнители подают главному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа не позднее, чем за пять дней до окончания срока, указанного в резолюции.

3.32. В процессе рассмотрения письменного обращения по существу главный исполнитель/исполнители:

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

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

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

подготавливает письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 3.10, пунктах 3.32 – 3.37 настоящей Инструкции;

уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в

другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

В случае, если в ходе рассмотрения письменного обращения по существу главный исполнитель приходит к выводу, что для надлежащего рассмотрения обращения ему необходимо осуществить дополнительные действия, которые не установлены настоящей Инструкцией (в том числе выезд на объект, который является предметом рассмотрения обращения для его обследования и установления фактических обстоятельств, изложенных по тексту обращения, создание соответствующей комиссии и так далее), главный исполнитель обязан для осуществления соответствующих действий, подать на имя Министра или лица, его замещающего, служебную записку. Решение о совершении соответствующих действий принимается на основании служебной записки главного исполнителя Министром или лицом, его замещающим, что фиксируется в резолюции.

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

Решение об оставлении письменного обращения без рассмотрения принимается Министром либо лицом, его замещающим, что фиксируется в резолюции.

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

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

В Минкомсвязи ЛНР остается на хранении копия такого письменного обращения.

3.35. Минкомсвязи ЛНР 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 письменное обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему письменное обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Решение об оставлении письменного обращения без ответа принимается Министром либо лицом, его замещающим, что фиксируется в резолюции.

3.36. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на письменное обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному

лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации письменного обращения сообщается гражданину, направившему письменное обращение.

Решение об оставлении письменного обращения без рассмотрения принимается Министром либо лицом, его замещающим, что фиксируется в резолюции.

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

3.38. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в письменном обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить письменное обращение в Минкомсвязи ЛНР.

3.39. Письменное обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, предоставлен письменный ответ заявителю.

3.40. Запрещается преследование гражданина в связи с его письменным обращением в Минкомсвязи ЛНР с критикой деятельности указанного органа либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

3.41. При рассмотрении письменного обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в нем, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в письменном обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в письменном обращении вопросов.

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

3.43. Должностное лицо Минкомсвязи ЛНР при рассмотрении письменного обращения несет ответственность за сохранность документов, связанных с его рассмотрением.

3.44. При утрате или порче, делающей невозможным восстановление дела по письменному обращению или предоставление ответа на него, ответственным лицом за ведение делопроизводства/главным исполнителем составляется соответствующая служебная записка на имя Министра или лица, его замещающего.

3.45. Рассмотрение письменного обращения осуществляется бесплатно.

3.46. Ответы по результатам рассмотрения письменных обращений подписывает Министр или лицо, его замещающее.

3.47. Ответы заявителям печатаются на бланках установленной формы, согласно требованиям Инструкции по делопроизводству.

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

содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в письменном обращении либо информацию о направлении обращения в другой государственный орган по компетенции;

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

содержать информацию о дате отправки, регистрационный номер письменного обращения (присвоенный обращению при регистрации), сведения об исполнителе;

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

3.49. При направлении ответа государственным органам, органам местного самоуправления, которые направили письменное обращение для рассмотрения в Минкомсвязи ЛНР, ссылка на регистрационный номер и дату письма, которым письменное обращение было направлено в Минкомсвязи ЛНР, является обязательной.

3.50. Ответ на письменное обращение должен быть оформлен и завизирован главным исполнителем и исполнителем(ями) Минкомсвязи ЛНР. Визы проставляются в левом нижнем углу лицевой или оборотной стороны последнего листа одного из экземпляров ответа на письменное обращение, который остается на хранении в Минкомсвязи ЛНР. Указываются инициалы, фамилия, номер телефона и подпись главного исполнителя и исполнителя(ей).

3.51. Ответственность за содержание подготовленных ответов на письменные обращения, а также за соблюдение порядка рассмотрения письменных обращений, объективность, сроки рассмотрения и своевременность их продления, возлагается на руководителей структурных подразделений Минкомсвязи ЛНР, а также непосредственного главного исполнителя/исполнителей согласно резолюции.

3.52. При регистрации ответа на письменное обращение ему присваивается регистрационный номер того письменного обращения, на которое дается ответ.

3.53. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа, ответ направляется (передается) заявителю.

По желанию заявителя ответ на письменное обращение может быть вручен ему/его представителю лично или отправлен по почте.

При личном получении ответа на письменное обращение на втором экземпляре ответа проставляется личная подпись, расшифровка подписи (инициалы, фамилия получателя), дата.

3.54. Ответ на коллективное письменное обращение направляется

заявителю, указавшему почтовый адрес по которому должен быть отправлен ответ, или заявителю, подписавшему письменное обращение первым, если указан его почтовый адрес, с предложением довести содержание ответа до сведения остальных авторов.

3.55. Ответ на письменное обращение направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в письменном обращении, которое поступило в Минкомсвязи ЛНР.

3.56. По просьбе заявителя, выраженной в письменной или устной форме, он может быть ознакомлен с документами и материалами, касающимися рассмотрения его письменного обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную тайну.

3.57. По просьбе заявителя, выраженной в устной или письменной форме, ему могут быть выданы копии ответов Минкомсвязи ЛНР на его письменные обращения.

3.58. Письменные обращения, поступившие в Минкомсвязи ЛНР, рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации в Минкомсвязи ЛНР.

Если в письменном обращении, перенаправленном в Минкомсвязи ЛНР Главой Луганской Народной Республики, Администрацией Главы Луганской Народной Республики, Правительством Луганской Народной Республики, Народным Советом Луганской Народной Республики, депутатом (ами) Народного Совета Луганской Народной Республики, Генеральной прокуратурой Луганской Народной Республики не были указаны контрольные сроки исполнения, то сроки исполнения вышеуказанных, перенаправленных обращениях исчисляются со дня регистрации обращения Минкомсвязи ЛНР.

3.59. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Закона, Министр либо лицо, его замещающее, вправе продлить срок рассмотрения письменного обращения не более, чем на тридцать дней, уведомив заявителя о продлении срока его рассмотрения.

В случае продления срока рассмотрения письменного обращения, главный исполнитель готовит заявителю уведомление о продлении срока рассмотрения его письменного обращения.

3.60. Письменные обращения и материалы, связанные с их рассмотрением, после рассмотрения возвращаются в структурное подразделение ответственному исполнителю для формирования дел.

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

Обложка дела по исполнительному обращению оформляется согласно приложению № 7 к настоящей Инструкции.

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

соответствии с утвержденной номенклатурой дел Минкомсвязи ЛНР.

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

3.63. В деле документы располагаются в следующей последовательности: оригинал письменного обращения; материалы, отражающие процесс рассмотрения обращения гражданина; экземпляр ответа.

3.64. При формировании дел проверяется правильность оформления документов, их полнота (комплектность), неправильно оформленные документы в дело подшивать запрещается.

3.65. Сформированные дела помещаются в специальные папки для хранения в архиве Минкомсвязи ЛНР и располагаются на стеллажах согласно порядковым номерам.

3.66. Сроки хранения документов по обращениям граждан составляют пять лет. По истечении установленного срока хранения документы по обращениям подлежат уничтожению в установленном порядке Инструкцией по делопроизводству.

3.67. В целях своевременного выявления причин, порождающих нарушения прав и интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования работы Минкомсвязи ЛНР, должностное лицо, ответственное за ведение делопроизводства, по указанию Министра или лица, его замещающего, готовит обобщенную информацию по работе с письменными обращениями в Минкомсвязи ЛНР.

По результатам обобщения по указанию Министра или лица, его замещающего, составляется справка, обзорная информация или информационное письмо, в том числе с конкретными предложениями по дальнейшему совершенствованию данного направления работы.

IV. Порядок рассмотрения обращений в форме электронных документов

4.1. Обращение в форме электронного документа (далее – электронное обращение) должно содержать те же реквизиты, что и письменное обращение, за исключением требования о наличии личной подписи. В электронном обращении в обязательном порядке должен быть указан адрес электронной почты заявителя, уведомление о переадресации обращения.

4.2. Вкладка «Электронное обращение» в разделе «Контакты» на официальном сайте Минкомсвязи ЛНР является дополнительным средством для обеспечения возможности обращений граждан в Минкомсвязи ЛНР.

4.3. Электронные обращения направляются путем заполнения специальной формы на официальном сайте Минкомсвязи ЛНР в сети Интернет по адресу: www.mslnr.su, вкладка «Электронное обращение» в разделе «Контакты», и подлежат обязательному рассмотрению.

К формам электронных обращений заявитель вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме и/или сведения (документы, подтверждающие полномочия представителей заявителей,

документы о результатах предыдущего рассмотрения обращений и другие документы и/или сведения, необходимые для решения вопросов, изложенных в обращениях).

Допустимыми форматами прикрепляемых документов и/или материалов в электронном виде и их графических образов на бумажных носителях (сканов) являются Portable Network Graphics (PNG), Joint Photograph Experts Group (JPEG), Joint Photograph Group (JPG).

У заявителя есть право на отзыв электронного обращения (путем подачи письменного заявления либо направления заявления в электронной форме), также на обжалование ответа, на обращение или решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу в судебном порядке, установленном законодательством Луганской Народной Республики.

4.4. Регистрация электронного обращения осуществляется в соответствии с пунктом 3.14 настоящей Инструкции. Электронное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Минкомсвязи ЛНР, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения.

4.5. Минкомсвязи ЛНР при рассмотрении электронных обращений предъявляются те же требования, что и при рассмотрении письменных обращений.

4.6. Ответы по результатам рассмотрения электронных обращений подписываются Министром или лицом, его замещающим, и направляются в форме электронного документа с учетом п. 4.3. настоящей Инструкции.

На электронные обращения даются письменные ответы (направляются письменные уведомления) в случаях, если:

заявитель в своем электронном обращении просит направить письменный ответ либо одновременно направить письменный ответ и ответ на адрес его электронной почты;

в электронном обращении указан адрес электронной почты, по которому по техническим причинам не удалось доставить ответ (уведомление).

4.7. В случае если в электронном обращении не указаны фамилия, имя, отчество заявителя, направившего обращение, адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, то такое обращение не рассматривается.

4.8. Электронное обращение, поступившее в Минкомсвязи ЛНР, рассматривается в течение тридцати дней со дня его регистрации.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Закона, Министр либо лицо, его замещающее, вправе продлить срок рассмотрения электронного обращения не более, чем на тридцать дней, уведомив заявителя о продлении срока его рассмотрения.

В случае продления срока рассмотрения электронного обращения,

главный исполнитель готовит заявителю уведомление о продлении срока рассмотрения его письменного обращения.

4.9. Отчет о направлении ответа гражданину по электронной почте хранится в материалах дела.

V. Порядок организации и проведения личного приема граждан

5.1. Прием граждан в Минкомсвязи ЛНР осуществляется по адресу: 91000, Луганская Народная Республика, г. Луганск, пл. Героев ВОВ, 3а.

5.2. Личный прием граждан осуществляется Министром либо лицом, его замещающим, заместителями Министра, уполномоченными им лицами по графику личного приема граждан.

График личного приема граждан утверждается приказом Минкомсвязи ЛНР на каждый календарный год. В графике личного приема, в обязательном порядке, указываются должность лица, ведущего личный прием, его фамилия, имя, отчество, дни и часы приема.

5.3. Информация о графике личного приема граждан Министром либо лицом, его замещающим, его заместителями, размещается на информационном стенде в помещении Минкомсвязи ЛНР, а также в информационно–телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте (www.mslnr.su).

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

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

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

5.7. При проведении личного приема граждан сведения о заявителе заносятся в карточку личного приема граждан (приложение № 8 к настоящей Инструкции).

5.8. На личном приеме граждан присутствуют Министр либо лицо, его замещающее, заместители Министра, а также уполномоченные им лица. Должностное лицо, осуществляющее личный прием, выслушивает устное обращение. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

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

5.10. 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 карточке личного приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.11. 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 письменного ответа.

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

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

5.14. 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 личного приема граждан.

5.15. Решение о постановке на контроль исполнения поручений по результатам рассмотрения обращений граждан принимает Министр или лицо, его замещающее, а также уполномоченное им лицо.

5.16. Поручения оформляются на карточке личного приема граждан и подписываются лицом, ведущим прием.

5.17. Главный исполнитель в соответствии с резолюцией на карточке личного приема готовит ответ гражданину, в котором дается конкретная и полная информация по всем вопросам, поставленным в ходе личного приема.

5.18. Подготовка письменного ответа осуществляется в соответствии с разделом III настоящей Инструкции.

5.19. Информация исполнителей по результатам рассмотрения обращений граждан на личном приеме с приложением копии ответа заявителю направляется для принятия решения лицу, проводившему прием.

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

VI. Переходные положения

6.1. Положения настоящей Инструкции, регулирующие реализацию права граждан на обращение в форме электронного документа, а также получение ответа в форме электронного документа на такое обращение, вступает в силу не ранее вступления в силу положений Закона, регулирующие реализацию права граждан на обращение в форме электронного документа, а также получение ответа в форме электронного документа на такое обращение.

Министр связи
и массовых коммуникаций
Луганской Народной Республики

А.Н. Еременко

Приложение № 1
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
и организации личного приема
граждан в
Министерстве связи и массовых
коммуникаций
Луганской Народной Республики

УТВЕРЖДАЮ
Министр связи и массовых
коммуникаций
Луганской Народной Республики

(подпись, инициалы, фамилия)

«__» _____ 20__ г.

АКТ

об обнаружении недостатчи документов

«__» _____ 20__ г.
(дата)

г. _____
(место составления)

Настоящий акт составлен _____
(должность, наименование структурного

подразделения, ответственного за делопроизводство, Ф.И.О.)

о том, что _____ получено письмо _____
(дата) (Ф.И.О. заявителя и адрес)

с приложением/ями _____

(Должность лица, составившего акт)

(Подпись)

(Ф.И.О.)

Приложение № 2
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
и организации личного приема
граждан в
Министерстве связи и
массовых коммуникаций
Луганской Народной
Республики

УТВЕРЖДАЮ
Министр связи и массовых
коммуникаций Луганской
Народной Республики

(подпись, инициалы, фамилия)

«__» _____ 20__ г.

АКТ

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

«__» _____ 20__ г.

г. _____
(место составления)

Настоящий

акт

составлен

(должность наименование структурного

подразделения, ответственного за делопроизводство, Ф.И.О.)

о том, что _____ при вскрытии конверта (при получении документа)
(дата)

от

(Ф.И.О. заявителя и адрес)

установлено, что отсутствуют следующие приложения к обращению:

(Должность лица, составившего акт)

(Подпись)

(Ф.И.О.)

Приложение № 3
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
и организации личного приема
граждан в
Министерстве связи и массовых
коммуникаций Луганской Народной
Республики

ЖУРНАЛ
регистрации обращений граждан

| Регистрационный номер | Дата поступления | Фамилия, имя, отчество гражданина, адрес или место работы, категория /социальное положение/ | Откуда получено, дата, индекс | Краткое содержание обращения | Содержание резолюции, ее дата и автор, исполнитель, срок выполнения | Дата и номер ответа гражданину, снятие с контроля | Примечание |
|-----------------------|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------------------------|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| | | | | | | | |

Приложение № 4
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
и организации личного приема
граждан в
Министерстве связи и массовых
коммуникаций Луганской Народной
Республики

КАРТОЧКА
регистрационно-контрольной формы обращения

(регистрационный индекс) _____ (дата поступления) _____
Фамилия, имя, отчество _____

Адрес места жительства и (или) работы, контактный телефон

Вид обращения (нужное подчеркнуть): предложение /заявление /ходатайство /жалоба

Индексы повторных обращений _____

Корреспондент, дата и индекс _____

Содержание _____

Резолюция _____

Автор резолюции _____

Дата передачи на исполнение _____ Срок исполнения _____

Исполнитель(и) _____

Подпись исполнителя(ей) _____

Ход исполнения _____

Отметка о промежуточном ответе или дополнительном запросе _____

Дата дополнительного контроля _____ Дата снятия с контроля _____

Результат рассмотрения _____

Дата исполнения (ответа) _____

С контроля снял _____ Подпись контролера _____

Документ подшит в дело № _____

Приложение № 5
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
и организации личного приема
граждан в
Министерстве связи и массовых
коммуникаций Луганской Народной
Республики

Форма резолюции

**Должность руководителя
Министерства связи и массовых коммуникаций
Луганской Народной Республики**

К вх. _____
(регистрационный номер документа)

ФИО исполнителя
Содержание поручения
Срок исполнения (в случае необходимости)

П

Расшифровка
подписи

Приложение № 6
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
и организации личного приема
граждан в
Министерстве связи и массовых
коммуникаций Луганской Народной
Республики

ИНФОРМАЦИЯ
о сроках рассмотрения обращений граждан
в _____
Луганской Народной Республики
на период с _____ по _____

| Дата поступления | Регистрационный индекс | ФИО заявителя | ФИО исполнителя | Срок рассмотрения обращений граждан |
|---------------------|---------------------------|------------------|--------------------|----------------------------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | | | | |

Должностное лицо, ответственное
за ведение делопроизводства

(подпись)

(расшифровка подписи)

Дата

Приложение № 7
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
и организации личного приема
граждан в
Министерстве связи и массовых
коммуникаций Луганской Народной
Республики

Обложка дела по исполненному обращению

**МИНИСТЕРСТВО СВЯЗИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ**

Предложения, заявления, жалобы

№ _____

от _____ 20 ____ года

Гр. _____

(фамилия, имя, отчество / наименование государственного органа/ организации)

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

Предыдущие обращения:

№ _____ от _____

№ _____ от _____

№ _____ от _____

№ _____ от _____

№ _____ от _____

В ДЕЛО

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

“ _____ ” _____ 20 ____ г.

Г. _____

Приложение № 8
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
и организации личного приема
граждан в
Министерстве связи и массовых
коммуникаций Луганской Народной
Республики

| КАРТОЧКА | | |
|-------------------------------|------------------------------------------------|---------------------|
| личного приема граждан | | |
| Кто проводит прием | Дата | Индекс обращения |
| Заявитель | | |
| Фамилия, имя, отчество | | |
| Адрес | | |
| Телефон | | |
| Вид обращения | Предложение / Жалоба / Заявление / Ходатайство | |
| Содержание вопроса | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| Результаты приема | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| Должность руководителя | Подпись | Расшифровка подписи |