



МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ

ПРИКАЗ

от «12» декабря 2017 г.

№ 1170-ОД

г. Луганск

Зарегистрировано в Министерстве юстиции
Луганской Народной Республики
21.12.2017 за № 584/1635

**Об утверждении Инструкции об организации рассмотрения
обращений граждан и личного приема граждан в Министерстве юстиции
Луганской Народной Республики, территориальных органах юстиции,
на подведомственных государственных унитарных предприятиях
и в государственных учреждениях**

В соответствии со статьей 26 Временного Основного Закона (Конституции) Луганской Народной Республики от 18.05.2014 № 1-І, Законом Луганской Народной Республики от 21.10.2014 № 32-І «Об обращениях граждан», пунктами 1.1, 4.8 Положения о Министерстве юстиции Луганской Народной Республики, утвержденного распоряжением Главы Луганской Народной Республики от 12.04.2017 № 219/04/02, в целях улучшения условий реализации прав граждан на обращение и организации личного приема граждан в Министерстве юстиции Луганской Народной Республики, территориальных органах юстиции, на подведомственных государственных унитарных предприятиях и в государственных учреждениях п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию об организации рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в Министерстве юстиции Луганской Народной Республики, территориальных органах юстиции, на

подведомственных государственных унитарных предприятиях и в государственных учреждениях.

2. Руководителям структурных подразделений Министерства юстиции Луганской Народной Республики, руководителям территориальных органов юстиции, подведомственных государственных унитарных предприятий и государственных учреждений обеспечить выполнение требований Инструкции об организации рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в Министерстве юстиции Луганской Народной Республики, территориальных органах юстиции, на подведомственных государственных унитарных предприятиях и в государственных учреждениях.

3. Признать утратившим силу приказ Министерства юстиции Луганской Народной Республики от 04.03.2016 № 241-ОД «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в Министерстве юстиции Луганской Народной Республики, территориальных органах и подведомственных государственных унитарных предприятиях, государственных учреждениях и организациях», зарегистрированный в Министерстве юстиции Луганской Народной Республики 18.03.2016 за № 133/480.

4. Управлению документационного обеспечения и контроля Министерства юстиции Луганской Народной Республики предоставить настоящий приказ на государственную регистрацию в департамент международного права и сотрудничества, законопроектной деятельности Министерства юстиции Луганской Народной Республики.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя Министра юстиции Луганской Народной Республики Сидоренко С.А.

6. Настоящий приказ вступает в силу с 01.01.2018.

Министр

С.Ю. Козьяков

УТВЕРЖДЕНА

приказом Министерства юстиции
Луганской Народной Республики
от 12 декабря 2017 г. № 1170-ОД

Зарегистрировано в Министерстве юстиции
Луганской Народной Республики
21.12.2017 за № 584/1635

И Н С Т Р У К Ц И Я
об организации рассмотрения обращений граждан
и личного приема граждан
в Министерстве юстиции Луганской Народной Республики,
территориальных органах юстиции,
на подведомственных государственных унитарных предприятиях
и в государственных учреждениях

I. Общие положения

1.1. Инструкция об организации рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в Министерстве юстиции Луганской Народной Республики, территориальных органах юстиции, на подведомственных государственных унитарных предприятиях и в государственных учреждениях (далее – Инструкция) устанавливает единые требования к порядку рассмотрения обращений и ведению делопроизводства по обращениям граждан в Министерстве юстиции Луганской Народной Республики (далее – Министерство юстиции), территориальных органах юстиции, на подведомственных государственных унитарных предприятиях и в государственных учреждениях Министерства юстиции (далее – территориальные органы, предприятия, учреждения).

Рассмотрение обращений граждан предусматривает: прием письменных и устных обращений граждан; регистрацию поступивших обращений; предварительное рассмотрение письменных обращений (проставление резолюции руководителем); направление обращений на рассмотрение; рассмотрение обращений; личный прием граждан; оформление ответов на обращения и направление (передачу) оформленных ответов гражданам; формирование дел.

1.2. Работа по организации рассмотрения обращений граждан и проведению личного приема в Министерстве юстиции, территориальных органах, на предприятиях, в учреждениях осуществляется в соответствии с Временным Основным Законом (Конституцией) Луганской Народной Республики от 18.05.2014 № 1-І (далее – Конституция), Законом Луганской Народной Республики от 21.10.2014 № 32-І «Об обращениях граждан», настоящей Инструкцией, другими нормативными правовыми актами Луганской Народной Республики.

1.3. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

1.4. Положения настоящей Инструкции применяются в отношении личных обращений граждан, а также их представителей.

1.5. Положения настоящей Инструкции не применяются при рассмотрении обращений юридических лиц, физических лиц – предпринимателей, общественных объединений граждан и их представителей.

1.6. Работу с обращениями граждан (далее – обращения), поступившими в адрес Министерства юстиции, организуют руководители Министерства юстиции, в адрес территориальных органов, предприятий, учреждений – руководители территориальных органов, предприятий, учреждений.

1.7. Ответственность за организацию работы с обращениями граждан несут руководители Министерства юстиции, территориальных органов, предприятий, учреждений.

1.8. Прием, учет, первичную обработку и контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших на имя Министра юстиции Луганской Народной Республики (далее – Министр), в адрес Министерства юстиции, территориальных органов, предприятий, учреждений, осуществляют должностные лица, ответственные за ведение делопроизводства по обращениям граждан в Министерстве юстиции, территориальных органах, на предприятиях, в учреждениях (далее – должностное лицо), в соответствии с должностными регламентами и должностными инструкциями.

1.9. Рассмотрение обращений проводится руководителями, должностными лицами Министерства юстиции, территориальных органов, предприятий, учреждений.

1.10. Учет, хранение и уничтожение дел по истечении сроков хранения в Министерстве юстиции, территориальных органах, на предприятиях, в учреждениях осуществляются в порядке, предусмотренном их индивидуальными инструкциями по делопроизводству, настоящей Инструкцией, другими нормативными правовыми актами Луганской Народной Республики.

II. Основные понятия

2.1. В настоящей Инструкции используются следующие основные понятия:

жалоба – обращение с требованием о восстановлении прав и защите законных интересов граждан, нарушенных действиями (бездействием), решениями государственных органов, органов местного самоуправления, предприятий, учреждений, организаций, объединений граждан, должностных лиц;

заявители – граждане, их законные представители, обратившиеся в Министерство юстиции, территориальные органы, на предприятия, в учреждения.

Лица, не являющиеся гражданами Луганской Народной Республики и законно находящиеся на ее территории, имеют такое же право на подачу обращения, как и граждане Луганской Народной Республики, если иное не предусмотрено международными договорами;

заявление (ходатайство) – обращение граждан с просьбой о содействии в реализации закрепленных Конституцией и действующим законодательством Луганской Народной Республики их прав и интересов или сообщение о нарушении действующего законодательства либо недостатках в деятельности предприятий, учреждений, организаций, независимо от форм собственности, депутатов Народного Совета Луганской Народной Республики, депутатов местных советов, должностных лиц, а также высказывание мнения относительно улучшения их деятельности. Ходатайство – письменное обращение с просьбой о признании за лицом соответствующего статуса, прав либо свобод и т.п.;

индивидуальное обращение – обращение, сделанное от имени одного гражданина;

коллективное обращение – обращение, сделанное от имени двух и более граждан;

обращение – предложение (замечание), заявление (ходатайство) и жалоба, изложенные в письменной или устной форме;

письменное обращение – обращение, составленное и оформленное гражданином или его законным представителем на бумаге с соблюдением требований, установленных для подготовки письменных документов;

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

предложение (замечание) – обращение граждан или их законных представителей, где высказываются совет, рекомендации относительно деятельности органов государственной власти и местного самоуправления, депутатов всех уровней, должностных лиц, а также высказываются мнения об урегулировании общественных отношений и условий жизни граждан,

совершенствовании правовой основы государственной и общественной жизни, социально-культурной и иных сфер деятельности государства и общества;

устное обращение – обращение, изложенное гражданином лично или через третьих лиц (доверенных лиц) на личном приеме.

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

III. Порядок рассмотрения письменных обращений

3.1. Последовательность действий при рассмотрении письменных обращений

3.1.1. Работа с письменными обращениями осуществляется в следующей последовательности:

- прием и первичная обработка письменных обращений;
- регистрация поступивших письменных обращений;
- предварительное рассмотрение письменных обращений (проставление резолюции руководителем);
- постановка письменных обращений на контроль;
- направление письменных обращений на рассмотрение;
- рассмотрение письменных обращений;
- продление срока рассмотрения письменных обращений (при необходимости);
- подготовка и оформление ответов на письменные обращения;
- снятие с контроля письменных обращений;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменных обращений;
- формирование дел по обращениям граждан.

3.2. Прием и первичная обработка письменных обращений

3.2.1. Письменные обращения, поступившие в адрес Министерства юстиции, территориальных органов, предприятий, учреждений, подлежат обязательному рассмотрению.

3.2.2. Письменное обращение может поступить одним из следующих способов: доставлено лично гражданином либо через третьих лиц (доверенных лиц); доставлено нарочным, почтовым отправлением, посредством факсимильной связи, по электронной почте.

3.2.3. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится должностными лицами в Министерстве юстиции, территориальных органах, на предприятиях, в учреждениях.

3.2.4. Письменные обращения, поступившие в Министерство юстиции, территориальные органы, на предприятия, в учреждения, передаются должностному лицу для дальнейшей обработки, регистрации и рассмотрения.

3.2.5. Письменные обращения, поступившие в конвертах (пакетах), в целях обеспечения безопасности подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверт (пакет) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения.

3.2.6. При приеме и первичной обработке документов:

проверяется правильность адресованной корреспонденции и целостность конвертов;

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

поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные приложения) прилагаются после текста обращения. В случае отсутствия самого обращения должностным лицом, принимающим почту, составляется акт, который прилагается к поступившим документам;

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

3.2.7. На обращения, поступившие с денежными знаками, ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, составляется акт в двух экземплярах (приложение № 1). Один экземпляр указанного акта остается на хранении в Министерстве юстиции, территориальных органах, на предприятиях, в учреждениях и приобщается к поступившему обращению, второй направляется заявителю.

3.2.8. При регистрации от обращения отделяются поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращаются заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет заявителя.

3.2.9. Если при поступлении обращения установлено, что отсутствовали приложения, а также когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма, составляется акт в двух экземплярах (приложение № 2). Один экземпляр указанного акта остается на хранении в Министерстве юстиции, территориальных органах, на предприятиях, в учреждениях и приобщается к поступившему обращению, второй направляется заявителю.

3.2.10. Обращения с пометкой «лично», поступившие на имя Министра, вскрываются Министром или помощником Министра, поступившие на имя

должностных лиц Министерства юстиции, территориальных органов, предприятий, учреждений, – передаются адресатам не вскрытыми.

3.2.11. В случае, если обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации в журнале регистрации жалоб, заявлений и предложений граждан (приложение № 3).

3.2.12. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

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

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

место жительства (почтовый адрес; электронный адрес – при необходимости), по которому должен быть направлен ответ;

номер телефона (при наличии);

излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

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

3.2.13. Письменные обращения с просьбами о личном приеме рассматриваются как обычные обращения.

3.2.14. Обращение проверяется на повторность в рамках календарного года, при необходимости к обращению прилагается предыдущая переписка, для дальнейшего его рассмотрения.

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

3.2.16. Если в письменных обращениях содержатся вопросы, на которые гражданину неоднократно (два раза и более) давались письменные ответы по существу, а также если в обращениях не приводятся новые доводы или обстоятельства, Министром, руководителями территориальных органов, предприятий, учреждений принимаются решения о прекращении переписки, о чем гражданину направляется письменный ответ (приложение № 6).

3.3. Регистрация обращений

3.3.1. Регистрация обращений осуществляется с использованием следующих форм: автоматизированной (электронной) и/или журнальной.

3.3.2. На поступившие в Министерство юстиции, территориальные органы, на предприятия, в учреждения обращения в правом нижнем углу первой страницы проставляется входящий регистрационный штамп. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте первой страницы, обеспечивающем его прочтение.

3.3.3. Должностное лицо осуществляет регистрацию обращений, которая возможна с помощью специального программного обеспечения и/или в журнале регистрации жалоб, заявлений и предложений граждан (далее – журнал регистрации обращений) установленной формы (приложение № 3). Оформляется карточка регистрационно-контрольной формы обращения (далее – РКФО) (приложение № 4).

Журнал регистрации обращений должен быть прошит, пронумерован, подписан в Министерстве юстиции – Министром, в территориальных органах, на предприятиях, в учреждениях – руководителями территориальных органов, предприятий, учреждений, скреплен печатью.

3.3.4. В РКФО могут дополнительно включаться реквизиты, необходимые для учета, поиска и анализа работы по обращениям.

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

начальной буквы фамилии автора (при коллективном обращении указывается аббревиатура КЛ);

порядкового номера, который начинается ежегодно с номера 01;

номера структурного подразделения (согласно утвержденным индексам регистрации документов).

Например:

И-10-06, где И – первая буква фамилии (Иванов), 10 – порядковый номер в рамках календарного года, 06 – номер структурного подразделения.

КЛ-25-09, где КЛ – аббревиатура, обозначающая коллективное обращение, 25 – порядковый номер в рамках календарного года, 09 – номер структурного подразделения.

При поступлении повторного обращения после проставления регистрационного индекса обращения добавляется буква «п» (повторное обращение), например: И-15-06п.

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

3.3.6. Регистрационный индекс и дата вписываются в штамп Министерства юстиции, штампы территориальных органов, предприятий, учреждений. Датой регистрации обращения считается дата, указанная на штампе Министерства юстиции, штампах территориальных органов, предприятий, учреждений.

3.3.7. В журнал регистрации обращений заносятся: дата поступления обращения, регистрационный индекс, фамилия, имя, отчество заявителя (в именительном падеже), его адрес (место работы), другие реквизиты.

3.3.8. Если обращение подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые две фамилии, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным.

3.3.9. Указываются социальное положение и льготная категория авторов (участник Великой Отечественной войны, инвалид, пенсионер, многодетная семья, одинокая мать и т.д.) (приложение № 5).

3.3.10. Если обращение направлено государственными органами для рассмотрения, то в журнале регистрации обращений указывается, откуда оно поступило, проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

3.3.11. Обращение регистрируется не позднее следующего рабочего дня с момента поступления.

3.3.12. Журнал регистрации обращений заполняется и хранится у должностного лица в Министерстве юстиции, в территориальных органах, на предприятиях, в учреждениях.

Порядок заполнения журнала регистрации обращений определен в приложении № 7.

3.3.13. Почтовые конверты (вырезки из них) хранятся вместе с обращениями.

3.4. Предварительное рассмотрение обращений

3.4.1. После регистрации обращения передаются на рассмотрение руководству Министерства юстиции, территориальных органов, предприятий, учреждений в целях проставления поручений о дальнейшем рассмотрении обращений, которые оформляются в форме резолюций.

3.4.2. Резолюция содержит: фамилии и инициалы лиц 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. Руководитель проставляет резолюцию не позднее следующего рабочего дня с момента регистрации.

3.4.4. После проставления резолюции руководством содержание резолюции заносится должностным лицом в журнал регистрации обращений.

3.4.5. Зарегистрированные обращения в соответствии с резолюцией передаются исполнителям не позднее следующего рабочего дня с момента проставления резолюции.

3.5. Порядок рассмотрения письменных обращений

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

Ответственный исполнитель определяет порядок и сроки подготовки

ответа на обращение, при необходимости подключает к исполнению другие структурные подразделения, 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;

инициировать проведение проверки (проведение проверки осуществляется в пределах полномочий, установленных Положением о Министерстве юстиции Луганской Народной Республики, другими нормативными правовыми актами Луганской Народной Республики).

3.5.3. В случае необходимости получения дополнительной информации от гражданина, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, исполнитель может пригласить гражданина на личную беседу.

Приглашение гражданина на беседу осуществляется по телефону, факсу, почте, посредством использования электронных средств связи 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 готовится по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточность информации, обусловленная неявкой гражданина на личную беседу, может повлечь недостаточно детальное рассмотрение обращения. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

3.5.4. 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 дате отправки, регистрационный номер обращения, подпись руководителя, фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

3.5.5. Исполнитель несет персональную ответственность за объективное и всестороннее рассмотрение обращения, соблюдение сроков рассмотрения

обращения, своевременность продления сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.

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

3.5.6. Письменное обращение, в котором не указано место жительства заявителя, не изложена суть поставленного вопроса, не подписано автором (авторами), без даты, а также такое, по которому невозможно установить авторство, признается анонимным и рассмотрению не подлежит, о чем данному лицу готовится письменное разъяснение в десятидневный срок со дня его поступления и сообщается ему (при наличии адреса). Решение о прекращении рассмотрения такого обращения в Министерстве юстиции принимает Министр, в территориальных органах, на предприятиях, в учреждениях – руководители территориальных органов, предприятий, учреждений. На документе проставляется виза, что данное обращение является анонимным.

3.5.7. Если в анонимном обращении содержатся сведения о готовящемся, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его готовящем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.5.8. Письменное обращение, поступившее по электронной почте через Интернет-приемную Министерства юстиции, в котором указаны Ф.И.О. автора обращения, адрес места жительства, электронный адрес, номер телефона, изложена суть поставленного вопроса, проставлена дата, однако, отсутствует подпись на данном обращении, в период действия военного положения на территории Луганской Народной Республики подлежит рассмотрению в Министерстве юстиции, территориальных органах, на предприятиях, в учреждениях в установленном порядке.

3.5.9. Обращение, написанное неразборчивым почерком и не поддающееся прочтению, не рассматривается, о чем письменно уведомляется гражданин, если его фамилия и адрес поддаются прочтению.

3.5.10. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.5.11. Рассмотрение обращений осуществляется бесплатно.

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

3.5.13. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты меры, дан письменный ответ гражданину, государственному органу, обратившемуся в интересах гражданина.

3.6. Требования к оформлению ответа на письменные обращения

3.6.1. Ответ по результатам рассмотрения обращений в Министерстве юстиции дается за подписью Министра или лица, исполняющего его обязанности, в территориальных органах, на предприятиях, в учреждениях – за подписью руководителей территориальных органов, предприятий, учреждений или лиц, исполняющих их обязанности.

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

3.6.3. При направлении ответа органам государственной власти, которые направили обращение для рассмотрения в Министерство юстиции, территориальные органы, на предприятия, в учреждения, ссылка на регистрационный номер и дату, указанные органами государственной власти, обязательна.

3.6.4. Должностные лица Министерства юстиции, территориальных органов, предприятий, учреждений ответы гражданам оформляют на бланках установленной формы.

3.6.5. В левом нижнем углу ответа обязательно указывают инициалы и фамилию исполнителя и номер его служебного телефона.

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

3.6.7. После завершения рассмотрения обращения ответ направляется (передается) заявителю.

3.6.8. 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 не указаны адреса (например: жильцы дома, жители деревни, работники больницы, члены трудового коллектива), ответ направляется в одну из квартир, в адрес местной администрации, в организацию, на предприятие.

3.6.9. Проекты ответов на обращения должны быть оформлены и завизированы соответствующими должностными лицами Министерства юстиции, территориальных органов, предприятий, учреждений в установленном порядке. Виза проставляется на обороте последнего листа второго экземпляра проекта ответа на обращение.

3.6.10. Ответственность за содержание и оформление подготовленных ответов на обращения, а также за соблюдение порядка, объективности рассмотрения обращения, сроков рассмотрения и своевременности их продления возлагается на руководителей структурных подразделений Министерства юстиции, руководителей территориальных органов,

предприятий, учреждений, а также непосредственных исполнителей по документам (согласно резолюции).

3.6.11. После подписания ответа лицами, указанными в подпункте 3.6.1 настоящей Инструкции, документ регистрируется в журнале регистрации исходящей корреспонденции должностным лицом структурного подразделения, ответственным за ведение делопроизводства.

3.6.12. Индекс ответа состоит из регистрационного индекса департамента (управления) с добавлением порядкового номера, указывается в журнале регистрации исходящей корреспонденции. Например: 07-80.

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

3.6.13. По желанию гражданина ответ на обращение может быть вручен ему лично, отправлен по почте, по электронной почте (при наличии электронного адреса).

3.7. Сроки рассмотрения обращений граждан

3.7.1. Обращения рассматриваются и решаются в срок не более одного месяца со дня их поступления, а те, которые не нуждаются в дополнительном изучении, – безотлагательно, но не позднее 10 дней со дня их получения.

3.7.2. Если в месячный срок решить поставленные в обращении вопросы невозможно, Министр или его заместитель, руководители территориальных органов, предприятий, учреждений устанавливают необходимый срок для его рассмотрения, о чем сообщается подавшему обращение лицу.

3.7.3. Исполнитель до окончания месячного срока рассмотрения обращения готовит и направляет автору уведомление о продлении срока его рассмотрения (промежуточный ответ). При этом общий срок решения вопросов, поставленных в обращении, не может превышать 45 дней.

3.7.4. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в полномочия Министерства юстиции, территориальных органов, предприятий, учреждений, должностные лица Министерства юстиции, территориальных органов, предприятий, учреждений в срок не более 5 дней направляют данные обращения по принадлежности соответствующему государственному органу, к компетенции которого относится рассмотрение данных вопросов, о чем сообщается гражданину, подавшему обращение (приложение № 8).

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

3.7.6. Обращения граждан, имеющие установленные законодательством льготы, рассматриваются в первоочередном порядке.

3.8. Организация контроля за рассмотрением обращений

3.8.1. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением письменных обращений, находящихся на рассмотрении в Министерстве юстиции, территориальных органах, на предприятиях, в учреждениях, осуществляется руководителями Министерства юстиции, территориальных органов, предприятий, учреждений.

3.8.2. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляется должностными лицами в Министерстве юстиции, в территориальных органах, на предприятиях, в учреждениях. Должностные лица осуществляют контроль, проверяют списки обращений, подлежащих исполнению, за 5 календарных дней до окончания установленного срока рассмотрения обращений (30 календарных дней) осуществляют напоминание исполнителям в виде информации в устном и письменном виде (каждую неделю) (приложение № 9).

3.8.3. К обращениям, подлежащим постановке на контроль, относятся: 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 Совета Министров Луганской Народной Республики;

обращения, поступившие из Народного Совета Луганской Народной Республики;

обращения, поступившие из Генеральной прокуратуры Луганской Народной Республики;

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

другие обращения по указанию руководителя.

3.8.4. При постановке обращения на контроль в верхнем правом углу первого листа документа прописывается словом или проставляется штамп «Контроль» с указанием срока исполнения.

3.8.5. В случае неисполнения обращений в установленный законодательством срок должностное лицо, отвечающее за осуществление контроля за соблюдением сроков рассмотрения обращений, составляет справку о неисполненных обращениях и информирует руководителя о фактах несвоевременного исполнения контролируемых обращений (приложение № 10).

3.8.6. Основанием для снятия с контроля письменного обращения может служить оформленный гражданину ответ с предоставленными разъяснениями о порядке защиты его прав и законных интересов, которые относятся к компетенции Министерства юстиции, территориальных органов, предприятий, учреждений.

IV. Порядок личного приема и информирования граждан руководством, должностными лицами Министерства юстиции, территориальных органов, предприятий, учреждений

4.1. Прием граждан в Министерстве юстиции, территориальных органах, на предприятиях, в учреждениях осуществляется согласно утвержденным графикам личного приема граждан (кроме выходных и праздничных дней), без предварительной записи, в порядке очереди.

4.2. Личный прием граждан в Министерстве юстиции проводят Министр, заместители Министра, руководители и иные должностные лица структурных подразделений Министерства юстиции, в территориальных органах, на предприятиях, в учреждениях – руководители и должностные лица территориальных органов, предприятий, учреждений.

4.3. В исключительных случаях (командировка, болезнь и другие уважительные причины) прием может быть осуществлен исполняющим обязанности Министра, исполняющими обязанности руководителей территориальных органов, предприятий, учреждений или перенесен на определенный день.

4.4. Личный прием граждан руководителями Министерства юстиции, территориальных органов, предприятий, учреждений осуществляется согласно графикам личного приема граждан Министерства юстиции, территориальных органов, предприятий, учреждений.

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

4.5. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах руководителями одновременно ведется прием только одного гражданина, исключением могут быть коллективные обращения.

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

4.7. Прием граждан осуществляется в порядке очереди. Ветераны Великой Отечественной войны и лица, приравненные к ним, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

4.8. При проведении личного приема граждан сведения об авторе вносятся в журнал учета личного приема граждан: дата приема, Ф.И.О. должностного лица, осуществляющего личный прием, Ф.И.О. автора, адрес

места жительства (место работы), контактный телефон, категория (социальное положение), краткое содержание обращения и другие необходимые данные, подпись должностного лица, которое ведет прием (приложение № 11).

Журнал учета личного приема граждан должен быть прошит, пронумерован, подписан в Министерстве юстиции – Министром, в территориальных органах, на предприятиях, в учреждениях – руководителями территориальных органов, предприятий, учреждений, скреплен печатью.

4.9. В Министерстве юстиции, территориальных органах, на предприятиях, в учреждениях журналы учета личного приема граждан заполняются и хранятся у должностных лиц структурных подразделений, которые проводят личный прием граждан.

4.10. Во время личного приема гражданин имеет право изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

4.11. 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 учета личного приема граждан.

4.12. Если предоставить устный ответ в день личного приема не представляется возможным или гражданин настаивает на предоставлении письменного ответа, ему дается устное разъяснение о сроке и порядке получения письменного ответа. Заявителю предлагается подать письменное обращение по указанным вопросам.

4.13. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в тот же день или на следующий рабочий день.

4.14. В случае когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства юстиции, территориальных органов, предприятий, учреждений, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем делается запись в журнале учета личного 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 заявителю, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

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

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

4.18. Информация о порядке рассмотрения обращений размещается:

на официальном сайте Министерства юстиции Луганской Народной Республики;

в средствах массовой информации, информационных материалах;
на информационных стендах.

4.19. Сведения о Министерстве юстиции:

местонахождение и почтовый адрес: 91016, Луганская Народная Республика, г. Луганск, ул. Советская, д. 75;

адрес электронной почты: mu-lnr@mail.ru.

4.20. Информация об установленных для личного приема граждан днях и часах, иная справочная информация по рассмотрению обращений в Министерстве юстиции размещается на официальном сайте Министерства юстиции (<https://mu-lnr.su>) в разделе «Прием граждан».

4.21. Предоставление ответов на устные обращения, поступившие по «горячим» телефонным линиям в Министерство юстиции, территориальные органы, на предприятия, в учреждения, осуществляется согласно утвержденным графикам проведения «горячих» телефонных линий (кроме выходных и праздничных дней) сотрудниками, ответственными за обеспечение работы с «горячими» телефонными линиями.

4.22. Порядок организации и проведения выездных приемов Министром (заместителями Министра) осуществляется согласно утвержденным Советом Министров Луганской Народной Республики графикам, а также при необходимости другим графикам. Выездные приемы проводятся в городах и районах республиканского значения Луганской Народной Республики (кроме выходных и праздничных дней).

Руководители территориальных органов, предприятий, учреждений проводят выездные приемы согласно утвержденным графикам (кроме выходных и праздничных дней).

4.23. Во время личного приема граждан, выездного приема, а также при обращении граждан посредством телефонной связи должностные лица Министерства юстиции, территориальных органов, предприятий, учреждений подробно, в вежливой форме (с использованием официально-делового стиля речи) консультируют обратившихся заявителей по интересующим их вопросам.

4.24. При проведении личного приема граждан или выездного приема должностные лица Министерства юстиции, территориальных органов, предприятий, учреждений принимают письменные обращения, которые подлежат обязательной регистрации.

4.25. Должностные лица Министерства юстиции, территориальных органов, предприятий, учреждений, осуществляющие прием письменных обращений, обязаны оказывать содействие гражданам в правильном указании в письменном обращении названия государственного органа, куда обратился гражданин, должности, а также фамилии, имени и отчества адресата.

4.26. Должностные лица Министерства юстиции, территориальных органов, предприятий, учреждений вправе предложить гражданину устранить выявленные замечания по тексту обращения.

4.27. В случае, если гражданин совершает действия, представляющие непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, должностные лица Министерства юстиции, территориальных органов, предприятий, учреждений вызывают сотрудников полиции и, при необходимости, работников скорой медицинской помощи.

4.28. Подготовка письменных ответов на устные обращения осуществляется в соответствии с разделом III настоящей Инструкции.

4.29. На информационных стендах в Министерстве юстиции, территориальных органах, на предприятиях, в учреждениях размещается следующая информация:

- извлечения из нормативных правовых актов, регулирующих порядок организации работы с обращениями;
- извлечения из текста настоящей Инструкции;
- график личного приема граждан;
- другие графики.

V. Порядок составления отчетно-аналитической информации по поступившим обращениям

5.1. Аналитическая работа по обращениям проводится должностными лицами структурных подразделений Министерства юстиции, территориальных органов, предприятий, учреждений по итогам месяца, квартала, полугодия, девяти месяцев, года.

5.2. Подготавливаются информационно-аналитические статистические материалы о поступающих обращениях и предоставляются Министру, заместителю Министра, курирующему работу по обращениям граждан, руководителям территориальных органов, предприятий, учреждений.

5.3. В соответствии с отдельными поручениями Министра, руководителей территориальных органов, предприятий, учреждений готовится информация об обращениях за определенный период, а также по конкретной тематике.

VI. Вопросы формирования дел по исполненным обращениям

6.1. Обращения граждан и материалы, связанные с их рассмотрением, после их разрешения возвращаются должностным лицам в Министерстве юстиции, территориальных органах, на предприятиях, в учреждениях.

Обращения после завершения рассмотрения со всеми относящимися к ним материалами формируются в дела должностными лицами в Министерстве юстиции, территориальных органах, на предприятиях, в учреждениях.

6.2. Организация хранения дел по обращениям граждан возлагается на руководителей структурных подразделений, ответственных за делопроизводство в Министерстве юстиции, территориальных органах, на предприятиях, в учреждениях.

6.3. Сформированные дела в соответствии с номенклатурой дел располагаются на стеллажах согласно порядковым номерам.

6.4. Каждое обращение и документы по его рассмотрению, разрешению составляют в деле самостоятельную группу, помещаются в мягкую обложку и систематизируются в хронологической последовательности.

Обложка дела оформляется в установленном порядке (приложение № 12).

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

6.6. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке в соответствии с регистрационными номерами.

6.7. В деле документы располагаются в следующей последовательности:
оригинал обращения;
документы, отражающие процесс рассмотрения обращения гражданина;
оригинал или копия ответа.

6.8. Отчет о направлении ответа гражданину по электронной почте или по факсимильной связи хранится в деле.

6.9. В некоторых случаях, установленных соответствующими нормативными правовыми актами Луганской Народной Республики, оригинал обращения, ответ передаются исполнителю по его запросу, при этом в деле остается на хранении копия обращения, копия ответа. Исполнитель, получивший оригиналы документов, на копиях делает запись о получении оригиналов, указывает причину (основание) приема документов, проставляет дату и подпись.

6.10. Допускается хранение копий обращений, копий документов, отражающих процесс рассмотрения обращений, копий ответов на обращения в структурном подразделении, ответственном за делопроизводство в Министерстве юстиции, территориальных органах, на предприятиях, в учреждениях.

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

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

6.13. Сформированные дела располагаются в порядке их регистрации и помещаются в специальные папки для дальнейшего хранения.

6.14. Сроки хранения документов по обращениям составляют 5 лет.

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

6.15. В необходимых случаях постоянно действующей экспертной комиссией может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных обращений.

VII. Заключительные положения

7.1. Действия (бездействие), решения Министерства юстиции, территориальных органов, предприятий, учреждений, осуществляемые и принимаемые в ходе рассмотрения обращений, могут быть обжалованы в судебном и ином порядке, установленном законодательством Луганской Народной Республики.

7.2. Использование и распространение сведений о частной жизни, которые стали известны в результате обращения гражданина, не допускаются, кроме случаев, предусмотренных законом.

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

7.4. По просьбе гражданина ему могут быть выданы копии ответов Министерства юстиции, территориальных органов, предприятий, учреждений в связи с его письменным обращением.

7.5. Должностные лица Министерства юстиции, территориальных органов, предприятий, учреждений при рассмотрении обращений несут ответственность за сохранность дел по обращениям граждан, а также документов, связанных с их рассмотрением.

7.6. При утрате обращения или ответа на обращение составляется акт, информируются руководители Министерства юстиции, территориальных органов, предприятий, учреждений.

Министр юстиции
Луганской Народной Республики

С.Ю. Козьяков

Приложение № 1

Инструкция об организации рассмотрения
обращений граждан и личного приема
граждан в Министерстве юстиции
Луганской Народной Республики,
территориальных органах юстиции,
на подведомственных государственных
унитарных предприятиях
и в государственных учреждениях
(п. 3.2.7)

УТВЕРЖДАЮ

Министр юстиции

(руководитель территориального
органа, предприятия, учреждения)

Луганской Народной Республики

(подпись, расшифровка подписи)

(дата)

АКТ

Г. _____

Настоящий акт составлен _____

Луганской Народной Республики

(Ф.И.О., должность)

О том, что _____ должностным лицом _____
(дата) (Ф.И.О. должностного

лица, ответственного за делопроизводство)

получено письмо

(Ф.И.О. заявителя и адрес)

с приложением: _____

Руководитель структурного
подразделения

подпись

расшифровка подписи

Должностное лицо структурного
подразделения

подпись

расшифровка подписи

Приложение № 2

Инструкция об организации рассмотрения
обращений граждан и личного приема
граждан в Министерстве юстиции
Луганской Народной Республики,
территориальных органах юстиции,
на подведомственных государственных
унитарных предприятиях
и в государственных учреждениях
(п. 3.2.9)

УТВЕРЖДАЮ

Министр юстиции

(руководитель территориального
органа, предприятия, учреждения)

Луганской Народной Республики

(подпись, расшифровка подписи)

(дата)

АКТ

_____ Г. _____

Настоящий акт составлен _____

_____ Луганской Народной Республики

(Ф.И.О., должность)

о том, что _____ должностным лицом _____
(дата) (Ф.И.О. должностного

лица, ответственного за делопроизводство)

получено письмо

(Ф.И.О. заявителя и адрес)

Продолжение приложения № 2

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

Руководитель структурного
подразделения

подпись

расшифровка подписи

Должностное лицо структурного
подразделения

подпись

расшифровка подписи

Приложение № 3
 Инструкция об организации рассмотрения
 обращений граждан и личного приема
 граждан в Министерстве юстиции
 Луганской Народной Республики,
 территориальных органах юстиции,
 на подведомственных государственных
 унитарных предприятиях
 и в государственных учреждениях
 (п. 3.2.11)

ЖУРНАЛ
регистрации жалоб, заявлений
и предложений граждан

№ п/п	Дата поступле- ния и регистра- ционный индекс	Ф.И.О., адрес или место работы, категория (социаль- ное положе- ние) автора, телефон	Откуда полу- чено, дата, индекс, срок испол- нения	Затронутые вопросы		Содержа- ние резолюции, ее дата и автор, исполни- тель	Дата, индекс, содержание документа, принятые решения, исполнитель, снятие с контроля	Индекс дела по номенк- латуре
				Краткое содер- жание	Индек- сы			
1	2	3	4	5	5a	6	7	8

Приложение № 4
Инструкция об организации рассмотрения
обращений граждан и личного приема
граждан в Министерстве юстиции
Луганской Народной Республики,
территориальных органах юстиции,
на подведомственных государственных
унитарных предприятиях
и в государственных учреждениях
(п. 3.3.3)

КАРТОЧКА
регистрационно-контрольной формы обращения

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ ФОРМА ОБРАЩЕНИЯ					
Дата поступления:		Срок исполнения:			
Регистрационный индекс:		Вид обращения:			
Фамилия, имя, отчество:					
Адрес или место работы:					
Контактный телефон:		Категория:			
		Социальное положение:			
Откуда получено:		Дата:		Индекс:	
Затронутые вопросы (краткое содержание):				Индекс:	
Исполнитель:				Содержание резолюции:	
Автор резолюции:					
Исполнитель:				Содержание резолюции:	
Автор резолюции:					

Продолжение приложения № 4

Ход исполнения							
Исполнитель:				Отметка о промежуточном ответе или дополнительном запросе:			
Дата передачи на исполнение:				Контрольные отметки:			
Дата ответа:				Индекс ответа:			
Принятые решения:							
С контроля снял(а):							
Дело:		Том:		На листах:		Индекс дела по номенклатуре:	

Приложение № 5
Инструкция об организации рассмотрения
обращений граждан и личного приема
граждан в Министерстве юстиции
Луганской Народной Республики,
территориальных органах юстиции,
на подведомственных государственных
унитарных предприятиях
и в государственных учреждениях
(п. 3.3.9)

СПИСОК

категорий и социального положения заявителей

I. Категории:

- 1.1. Участник Великой Отечественной войны.
- 1.2. Дети войны.
- 1.3. Инвалид Великой Отечественной войны.
- 1.4. Инвалид войны.
- 1.5. Участник боевых действий.
- 1.6. Ветеран труда.
- 1.7. Инвалид I группы.
- 1.8. Инвалид II группы.
- 1.9. Инвалид III группы.
- 1.10. Ребенок-инвалид.
- 1.11. Одинокая мать.
- 1.12. Мать-героиня.
- 1.13. Многодетная семья.
- 1.14. Лицо, пострадавшее в результате 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 гражданский 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 категории.

Приложение № 6
Инструкция об организации рассмотрения
обращений граждан и личного приема
граждан в Министерстве юстиции
Луганской Народной Республики,
территориальных органах юстиции,
на подведомственных государственных
унитарных предприятиях
и в государственных учреждениях
(п. 3.2.16)

ОБРАЗЕЦ ОТВЕТА
гражданину при поступлении повторного обращения

Продольный бланк

Иванову И.И.
ул. Петрова, д. 3, кв. 4,
г. Луганск,
91000

Уважаемый (ая).....!

На Ваше обращение от _____
Луганской Народной Республики сообщает следующее.

В связи с ранее поданными Вами обращениями от _____
вопросы, содержащиеся в них, рассмотрены и решены по существу,
_____ Луганской Народной
Республики в Ваш адрес направлялись письменные ответы.

В Вашем обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства.

В связи с вышеуказанным _____
Луганской Народной Республики принято решение о
прекращении переписки с Вами по данному вопросу.

Руководитель _____

(подпись)

(расшифровка подписи)

Приложение № 7
 Инструкция об организации рассмотрения
 обращений граждан и личного приема
 граждан в Министерстве юстиции
 Луганской Народной Республики,
 территориальных органах юстиции,
 на подведомственных государственных
 унитарных предприятиях
 и в государственных учреждениях
 (п. 3.3.12)

ПОРЯДОК
заполнения журнала регистрации обращений граждан

Элементы	Пояснения к заполнению
Графа 1	Порядковый номер присваивается в порядке поступления обращения с начала года
Графа 2	Регистрационный номер состоит из первой буквы фамилии (при коллективном обращении указывается аббревиатура КЛ), порядкового номера в рамках календарного года, номера департамента (управления) согласно утвержденным индексам регистрации документов
Графа 3	Фамилия, имя, отчество автора обращения, адрес проживания (место работы), категория (социальное положение), номер телефона автора обращения
Графа 4	Указываются государственные органы власти, организации, откуда направлено или переслано обращение, дата и индекс сопроводительного письма, срок исполнения поручения
Графа 5, 5а	Краткое изложение затрагиваемых вопросов и их индексы.
Графа 6	Указываются исполнители, куда направлено обращение на рассмотрение; содержание резолюции, ее автор и дата
Графа 7	Указывается дата, номер исходящего документа (ответа на обращение), исполнитель по документу, подготовивший ответ, краткое содержание ответа, отметка о принятии решения о снятии с контроля
Графа 8	Индекс дела по номенклатуре

Приложение № 8
Инструкция об организации рассмотрения
обращений граждан и личного приема
граждан в Министерстве юстиции
Луганской Народной Республики,
территориальных органах юстиции,
на подведомственных государственных
унитарных предприятиях
и в государственных учреждениях
(п. 3.7.4)

ОБРАЗЕЦ ОТВЕТА
гражданину о перенаправлении обращения

Продольный бланк

Иванову И.И.
ул. Петрова, д. 3, кв. 4,
г. Луганск,
91000

Уважаемый (ая).....!

На Ваше обращение от _____
Луганской Народной Республики сообщает следующее.
Согласно Положению _____

вопрос, указанный в данном обращении, к компетенции

Луганской Народной Республики не относится.

В соответствии со ст. 7 Закона Луганской Народной Республики
от 21.10.2014 № 32-І «Об обращениях граждан» Ваше обращение направлено
на рассмотрение по принадлежности в _____

_____.

Руководитель

(подпись)

(расшифровка подписи)

Приложение № 9

Инструкция об организации рассмотрения
 обращений граждан и личного приема
 граждан в Министерстве юстиции
 Луганской Народной Республики,
 территориальных органах юстиции,
 на подведомственных государственных
 унитарных предприятиях
 и в государственных учреждениях
 (п. 3.8.2)

ИНФОРМАЦИЯ
о сроках рассмотрения обращений граждан

Луганской Народной Республики
на период с _____ по _____

Дата поступления	Регистрационный индекс	Ф.И.О. заявителя	Ф.И.О. исполнителя	Срок рассмотрения обращений граждан
1	2	3	4	5

Должностное лицо структурного
 подразделения

 (подпись)

 (расшифровка подписи)

Дата

Приложение № 10

Инструкция об организации рассмотрения
обращений граждан и личного приема
граждан в Министерстве юстиции
Луганской Народной Республики,
территориальных органах юстиции,
на подведомственных государственных
унитарных предприятиях
и в государственных учреждениях
(п. 3.8.5)

Министру юстиции
(руководителю территориального
органа, предприятия, учреждения)

Луганской Народной Республики

(Ф.И.О.)

СПРАВКА
о неисполненных обращениях граждан

Луганской Народной Республики
по состоянию на _____

Дата	Регистрационный индекс	Ф.И.О. заявителя	Ф.И.О. исполнителя	Срок рассмотрения обращений граждан
1	2	3	4	5

Руководитель структурного
подразделения _____

(подпись)

(расшифровка подписи)

Должностное лицо структурного
подразделения _____

(подпись)

(расшифровка подписи)

Дата

Приложение № 11

Инструкция об организации рассмотрения
обращений граждан и личного приема
граждан в Министерстве юстиции
Луганской Народной Республики,
территориальных органах юстиции,
на подведомственных государственных
унитарных предприятиях
и в государственных учреждениях
(п. 4.8)

ЖУРНАЛ
учета личного приема граждан

№ п/п	Дата приема	Ф.И.О. должност- ного лица, осуществ- ляющего прием граждан	Ф.И.О., адрес или место работы, категория (социальное положение) автора, телефон	Затронутые вопросы		Кому поручено рассмотрение, содержание поручения, срок исполнения	Результат рассмотрения, индекс, дата получения ответа от исполнителя
				Краткое содержание	Индексы		
1	2	3	4	5	5а	6	7

Приложение № 12

Инструкция об организации рассмотрения
обращений граждан и личного приема
граждан в Министерстве юстиции
Луганской Народной Республики,
территориальных органах юстиции,
на подведомственных государственных
унитарных предприятиях
и в государственных учреждениях
(п. 6.4)

ОБРАЗЕЦ
обложки дела

(название)

ДЕЛО № _____

жалоба, заявление, предложение
(нужное подчеркнуть)

гр. _____

проживающего (ей) по адресу:

по вопросу: _____
(индекс) _____

(крайние даты)

На _____ листах

Хранить _____ лет

Формат А4