



ЛУГАНСКАЯ НАРОДНАЯ РЕСПУБЛИКА
РАСПОРЯЖЕНИЕ
ГЛАВЫ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА БРЯНКИ

19 октября 2017 г.

№ 381

г. Брянка

Зарегистрировано в Брянковском
городском управлении юстиции
Министерства юстиции Луганской
Народной Республики 23 октября 2017г.
за №34/77

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

В соответствии с Законом Луганской Народной Республики от 21.10.2014 № 32-І «Об обращениях граждан», руководствуясь Инструкцией о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в Администрации Главы Луганской Народной Республики, утвержденной распоряжением Главы Луганской Народной Республики от 19.10.2015 № 564/02, на основании статей 29, 30, 42 Закона Луганской Народной Республики от 25.06.2014 № 14-І «О системе исполнительных органов государственной власти Луганской Народной Республики» (с изменениями), подпунктами 3.1.10, 5.5.6, 5.5.20 Положения об Администрации города Брянки Луганской Народной Республики, утвержденного Указом Главы Луганской Народной Республики от 24.06.2015 № 280/01/06/15 (с изменениями и дополнениями):

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в Администрации города Брянки Луганской Народной Республики в новой редакции.

2. Признать утратившим силу распоряжение Главы Администрации города Брянки Луганской Народной Республики от 12.07.2016 № 194 «Об утверждении инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в Администрации города Брянки Луганской Народной Республики», зарегистрированное в Брянковском городском управлении юстиции Министерства юстиции Луганской Народной Республики 18.04.2016 за № 21/31.

3. Сектору юридической работы Администрации города Брянки Луганской Народной Республики в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента подписания настоящего распоряжения в установленном порядке, подать данное распоряжение на регистрацию в Брянковское городское управление юстиции Министерства юстиции Луганской Народной Республики.

4. Контроль за исполнением данного распоряжения возложить на заместителя Главы Администрации города согласно распределению обязанностей.

5. Распоряжение вступает в силу через 10 дней после дня его официального опубликования.

Глава Администрации

Н.В. Моргунов

УТВЕРЖДЕНА
распоряжением Главы
Администрации города
Брянки Луганской
Народной Республики
от 19.10.2017 № 381

Зарегистрировано в Брянковском
городском управлении юстиции
Министерства юстиции Луганской
Народной Республики 23 октября
2017г. за №34/77

ИНСТРУКЦИЯ
о порядке рассмотрения обращений граждан и
организации личного приема граждан в Администрации города Брянки
Луганской Народной Республики

I. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в Администрации города Брянки Луганской Народной Республики (далее – Инструкция) устанавливает единые требования к порядку рассмотрения обращений и ведению делопроизводства по обращениям граждан в Администрации города Брянки Луганской Народной Республики (далее – Администрация города) и структурных подразделениях Администрации города со статусом юридического лица (далее - структурные подразделения Администрации города).

Рассмотрение обращений граждан предусматривает: прием письменных и устных обращений граждан, обращений, поступивших через интернет-приемную; регистрацию поступивших обращений; направление обращений на рассмотрение; рассмотрение обращений; извещение граждан о ходе рассмотрения их обращений; личный прием граждан; оформление ответа на обращения и направление оформленных ответов гражданам.

1.2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с [Временным Основным Законом \(Конституцией\) Луганской Народной Республики от 18.05.2014 № 1- I](#), Законом

Луганской Народной Республики от 21.10.2014 № 32-I «Об обращениях граждан».

1.3. Работу с обращениями граждан (далее – обращения), поступившими в адрес Главы Администрации города, Администрации города организует заместитель Главы Администрации города согласно распределению обязанностей (далее - заместитель Главы Администрации города).

Прием, учет, первичную обработку и контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, осуществляет общий отдел Администрации города (далее – Отдел).

1.4. Рассмотрение обращений производится Главой Администрации города, его заместителями, должностными лицами структурных подразделений Администрации города.

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

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

1.6. Делопроизводство по обращениям ведется отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Отдела и Администрации города.

1.7. Подготовка внутренних и исходящих документов Отдела, учет, хранение и передача дел в архив осуществляются в порядке, предусмотренном Инструкцией по делопроизводству в Администрации города и настоящей Инструкцией.

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 к Главе Администрации города, в Администрацию города;

заявление (ходатайство) – обращение граждан с просьбой о содействии в реализации закрепленных Конституцией и действующим законодательством их прав и интересов, или сообщение о нарушении действующего

законодательства либо недостатках в деятельности предприятий, учреждений, организаций, независимо от форм собственности, народных депутатов 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, а также поступившее от имени коллективов организаций и предприятий; обращение или резолюция, принятые и подписанные организациями или участниками собрания, митинга;

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

письменное обращение – обращение, составленное и оформленное гражданином 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, 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) в ходе личного приема, работы прямой телефонной линии Главы Администрации города.

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

III. Порядок информирования и приема граждан специалистами Отдела

3.1. Информация о порядке рассмотрения обращений размещается:
на официальном сайте Администрации города;
в средствах массовой информации (газета «Труд горняка»),
информационных материалах;
на страницах города в социальных сетях;
на информационном стенде.

3.2. Сведения об Администрации города:

местонахождение: Луганская Народная Республика, г. Брянка, пл. Ленина, д. 9;

почтовый адрес: 94100, Луганская Народная Республика, г. Брянка, пл. Ленина, д. 9;

адрес электронной почты Администрации: adm.br@lnr-gov.info;

адрес электронной почты Отдела: 311agb@mail.ru;

адрес электронной почты интернет-приемной: <https://bryanka.su/internetpriemnaya.html>

3.3. Информация об установленных для личного приема граждан днях и часах, иная справочная информация по рассмотрению обращений предоставляется по телефону: (06443) 5-11-77, 5-01-37, 5-04-51, 5-00-65.

3.4. Прием граждан специалистами Отдела осуществляется в каб. № 311 и каб. № 313 Администрации города без предварительной записи в порядке очередности ежедневно, кроме субботы и воскресенья, перерыв с 12-00 до 12-48.

3.5. На информационном стенде в холле здания Администрации города размещается следующая информация:

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

извлечения из текста настоящей Инструкции;

график приема граждан руководством Администрации города;

образец заявления и др.

3.6. Во время приема граждан, а также при их обращении по телефону специалисты Отдела подробно, в вежливой форме (с использованием официально-делового стиля речи) консультируют обратившихся по интересующим их вопросам, дают разъяснения о подведомственности рассмотрения вопросов, компетенции должностных лиц и порядке обращения к ним.

3.6.1. Граждане информируются:

о должностных лицах Администрации города, которым поручено рассмотрение обращения;

о переадресации обращения в исполнительный орган государственной власти Луганской Народной Республики, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований.

3.6.2. Консультации предоставляются по вопросам:

требований к оформлению письменного обращения;
места и времени проведения личного приема граждан должностными лицами Администрации города;
порядка проведения личного приема должностными лицами Администрации города;
места, времени и порядка проведения личного приема граждан министрами и другими должностными лицами органов исполнительной государственной власти Луганской Народной Республики;
порядка и сроков рассмотрения обращений;
порядка обжалования принятого по обращению решения или действия (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения.

3.6.3. Консультации предоставляются при обращении гражданина лично или с использованием телефонной связи.

3.7. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности, принявшего телефонный звонок.

3.8. При невозможности специалистом Отдела, принявшим звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, он сообщает гражданину номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

3.9. При проведении приема граждан специалисты Отдела принимают письменные обращения, которые подлежат обязательной регистрации.

3.10. Специалисты Отдела, осуществляющие прием письменных обращений, обязаны оказывать содействие гражданам в правильном указании в письменном обращении названия должности, фамилии, имени и отчества адресата, а также названия органа, куда обратился гражданин.

3.11. Специалист Отдела вправе предложить гражданину устранить выявленные замечания по тексту обращения.

3.12. В случае, если гражданин совершает действия, представляющие непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, специалист Отдела вызывает сотрудников полиции и, при необходимости, работников скорой медицинской помощи.

IV. Порядок рассмотрения письменных обращений

4.1. Последовательность действий при рассмотрении письменных обращений:
прием и первичная обработка письменных обращений;

регистрация и аннотирование поступивших письменных обращений;
направление письменных обращений на рассмотрение;
рассмотрение письменных обращений;
выполнение требований к оформлению ответа на письменное обращение;
постановка письменных обращений на дополнительный контроль;
продление срока рассмотрения письменных обращений;
оформление ответов на письменные обращения;
предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменных обращений;
порядок и формы контроля за рассмотрением письменных обращений.

4.2. Прием и первичная обработка письменных обращений.

4.2.1. Письменные обращения, поступившие в адрес Главы Администрации города, Администрации города, подлежат обязательному рассмотрению.

4.2.2. 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.

4.2.3. Письменные обращения, присланные по почте и поступившие в Администрацию города, передаются в Отдел для дальнейшей обработки, регистрации и рассмотрения.

4.2.4. Письменные обращения, поступившие в конвертах, 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 заместителем Главы Администрации города.

4.2.5. При приеме и первичной обработке документов:
проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;

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

поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные приложения) прикладываются сзади текста обращения. В случае отсутствия самого обращения специалистом Отдела, принимающим почту, составляется справка с

текстом: «Обращения указанному адресату нет», датой и личной подписью, которая прилагается к поступившим документам;

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

4.2.6. На обращения, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами, в описях на ценные письма составляется акт в двух экземплярах по форме согласно приложению № 1. Один экземпляр указанного акта приобщается к поступившему обращению, второй направляется заявителю.

4.2.7. 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.

4.2.8. Если при регистрации в обращении отсутствовали приложения, то составляется акт в двух экземплярах в произвольной форме. Один экземпляр указанного акта приобщается к поступившему обращению, второй направляется заявителю.

4.2.9. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится в каб. № 313 Администрации города. По просьбе обратившегося гражданина на его экземпляре проставляется инициалы, фамилия специалиста, принявшего обращение с указанием даты.

4.2.10. Обращения с пометкой «лично», поступившие на имя Главы Администрации города, вскрываются заместителем Главы Администрации города; поступившие на имя заместителей Главы Администрации города, работников структурных подразделений Администрации города с пометкой «лично» передаются адресатам невскрытыми.

4.2.11. В случае если обращение, поступившее с пометкой «лично» не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации в Отдел.

4.2.12. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

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

свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);
место жительства гражданина;
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.

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

4.2.14. Обращение проверяется на повторность в течение календарного года (при необходимости прикладывается предыдущая переписка из архива) для дальнейшего направления на регистрацию и рассмотрение.

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

4.2.15. На стадии предварительной обработки поступивших обращений начальник Отдела выявляет обращения, которые не подлежат рассмотрению по существу вопросов согласно статье 8 Закона Луганской Народной Республики от 21.10.2014 № 32-І «Об обращениях граждан».

4.2.16. Письменное обращение без указания места жительства, не подписанное автором (авторами), а также такое, по которому невозможно установить авторство, признается анонимным и рассмотрению не подлежит.

4.2.17. Обращение, написанное неразборчивым почерком и не поддающееся прочтению, не рассматривается, о чем уведомляется гражданин, если его фамилия и адрес поддается прочтению.

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

4.2.19. По неоднократным обращениям начальник Отдела на основании истории обращения готовит предложение о рассмотрении данного вопроса на Комиссии по вопросам рассмотрения обращений граждан при Администрации города (далее – Комиссия). Комиссия вправе дать заключение о обоснованности очередного обращения и направить Главе Администрации города предложение о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при одновременном наличии следующих условий: в письменном обращении содержится вопрос, на который ему неоднократно (два раза и более) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями; в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

4.2.20. Окончательное решение о прекращении переписки на основании заключения Комиссии и предложений начальника Отдела принимает Глава Администрации города, о чем гражданину направляется уведомление согласно приложению № 2.

4.2.21. При поступлении обращения от гражданина, переписка с которым в установленном порядке прекращена, специалист Отдела регистрирует обращение и передает начальнику Отдела. Начальник Отдела устанавливает идентичность поднимаемых гражданином вопросов, по которым ранее переписка была прекращена, проверяет, не приводятся ли новые доводы и/или обстоятельства. В случае установления идентичности вопросов, изложенных в обращении, начальник Отдела готовит заключение о безосновательности очередного обращения и предложение о направлении его в дело без рассмотрения. Подготовленное заключение направляется Главе Администрации города или должностному лицу, исполняющему его обязанности, для рассмотрения. В зависимости от результатов рассмотрения заключения обращение передается для рассмотрения в общем порядке или помещается в ранее сформированное дело без направления ответа заявителю.

4.3. Регистрация обращений

4.3.1. На поступившие в Отдел обращения в правом нижнем углу первой страницы проставляется регистрационный индекс, с указанием даты. В случае если место, предназначенное для номера, занято текстом, номер может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

4.3.2. Регистрация обращений на иностранных языках производится после их перевода.

4.3.3. Специалист Отдела осуществляет регистрацию обращения в карточках регистрационно-контрольной формы обращения (далее – карточка РКФО) (приложение № 3), специалисты структурных подразделений Администрации города - в журнале регистрации предложений (замечаний), заявлений (ходатайств) и жалоб (далее – журнал регистрации обращений) установленной формы (приложение № 4) и карточках РКФО.

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

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

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

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

признака обращения: личный прием Главы Администрации города – 1, письменное – 2, без подписи – 3, выездной прием – 4, личный прием заместителя Главы Администрации города – 5, прямая телефонная линия – 6, из вышестоящих организаций – 7, интернет-приемная – 8, личный прием должностных лиц структурных подразделений Администрации города – 9.

Например:

В-0001-2, где В – первая буква фамилии (Воронин), 0001 – порядковый номер в рамках календарного года, 2 – письменное обращение.

КЛ-0125-6, где КЛ – аббревиатура, обозначающая коллективное обращение, 0125 – порядковый номер в рамках календарного года, 6 – обращение по прямой телефонной линии.

4.3.5. Датой регистрации считается дата, указанная на резолюции Главы Администрации города.

4.3.6. В карточки РКФО (журнал регистрации обращений) заносятся дата поступления обращения, регистрационный индекс, фамилия, имя, отчество заявителя (в именительном падеже) и его адрес (место работы).

4.3.7. Если обращение подписано двумя и более авторами, то регистрируется первая фамилия или автор, в адрес которого просят направить ответ, и такое обращение считается коллективным.

4.3.8. Отмечаются социальное положение и льготная категория авторов обращений (участник Великой Отечественной войны, инвалид, пенсионер, многодетная семья, мать-одиночка и т.д.) согласно приложению № 5.

4.3.9. Если обращение переслано для рассмотрения, то указывается, откуда оно поступило, проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

4.3.10. Указывается информация о содержании поставленных в обращении вопросов и индекс вопроса согласно Перечню индексов вопросов по обращениям граждан (приложение № 6). Если в обращении ставится несколько вопросов, то индекс присваивается каждому из них.

4.3.11. Журнал регистрации обращений заполняется согласно приложению № 7.

4.3.12. Обращение регистрируется в день поступления.

4.3.13. Почтовые конверты хранятся вместе с текстом обращения.

4.3.14. Входящая корреспонденция по обращениям (ответы на запросы) регистрируется в журнале регистрации входящей корреспонденции (приложение № 8).

4.4. Предварительное рассмотрение обращений

4.4.1. По обращениям, соответствующим предъявляемым к ним требованиям и принятым к рассмотрению, начальник Отдела готовит проекты поручений (резолуций или сопроводительных писем) Главы Администрации города.

4.4.2. Поручения содержат: фамилии и инициалы лиц (заместителей Главы Администрации города, должностных лиц Администрации города), которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и сроки рассмотрения, подпись руководителя. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

4.4.3. Поручения (резолуции) пишутся от руки на подлиннике обращения параллельно основному тексту на свободном от текста месте. В ряде случаев, когда на обращении нет свободного места или резолюция готовится в виде отдельного поручения, допускается оформление поручения (резолуции) на отдельном листе бумаги.

Сопроводительные письма оформляются на бланках Администрации города. На бланке в обязательном порядке проставляется регистрационный индекс обращения и дата (приложение № 9).

4.4.4. Резолюция и сопроводительное письмо в форме поручения подшивается в дело вместе с обращением.

4.4.5. При подготовке проекта резолюции или сопроводительного письма (при определении структурного подразделения Администрации города, органа исполнительной власти, к компетенции которого относится рассмотрение поставленных в обращении вопросов) начальник Отдела вправе обратиться за консультацией к заместителю Главы Администрации города.

4.4.6. Поручения (резолуции и сопроводительные письма) подписываются Главой Администрации города.

4.4.7. В соответствии со статьей 7 Закона Луганской Народной Республики от 21.10.2014 № 32-І «Об обращениях граждан» запрещается направлять жалобы граждан для рассмотрения тем органам или должностным лицам, действия либо решения которых обжалуются.

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

4.4.9. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации города, исполнитель направляет обращение в исполнительный орган государственной власти, орган местного самоуправления, должностному лицу, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, поставленных в обращении.

4.4.10. В срок не более пяти дней со дня регистрации копия обращения направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, о чем уведомляется заявитель.

Уведомление установленной формы о перенаправлении обращения готовит исполнитель и направляет за подписью Главы Администрации города (приложение № 10).

4.4.11. Начальник Отдела направляет Главе Администрации города обращения и проекты поручений (резолюций) о рассмотрении обращений, в том числе предложения о постановке обращений на контроль, рассмотрении обращения с выездом на место, либо о комиссионном рассмотрении вопроса с привлечением специалистов Администрации города и исполнительных органов государственной власти Луганской Народной Республики, органов местного самоуправления.

4.4.12. Глава Администрации города по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами, принимает решение по проекту поручения об определении исполнителей, сроках рассмотрения, порядке информирования заявителей, при необходимости корректирует его.

4.4.13. Глава Администрации города принимает решение по исполнению в срок не более 3 рабочих дней со дня поступления материалов от Отдела.

4.4.14. После подписания поручения Главой Администрации специалист Отдела заносит содержание резолюции в карточку РКФО.

4.4.15. Зарегистрированные и рассмотренные обращения в соответствии с поручениями направляются исполнителям, при этом в случае необходимости Отделом снимается необходимое количество копий.

4.5. Порядок рассмотрения письменных обращений

4.5.1. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории предложений (замечаний), исполнитель определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении:

- по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов;
- по совершенствованию деятельности государственных органов власти и органов местного самоуправления;
- по развитию общественных отношений;
- по улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

В отношении каждого предложения исполнитель оценивает возможность его принятия или непринятия.

При проведении оценки учитываются следующие обстоятельства:

- нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;
- необходимость внесения изменений в нормативные документы в случае принятия предложения;
- наличие предложений, требующих изменения законодательства, не относящихся к компетенции Администрации города;
- возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребует в случае их принятия;
- возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса.

По результатам рассмотрения предложения гражданину готовится ответ. Если предложение не принято, гражданин извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято, если принято, то в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться.

4.5.2. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории заявления (ходатайства) исполнитель:

- выделяет действие, на необходимость совершения которого гражданин указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;
- проводит анализ сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц.

Исполнитель проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или несвершении испрашиваемого действия. Если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы.

Исполнитель проверяет, соответствуют или нет действия (бездействие) должностного лица (должностных лиц) положениям действующего законодательства.

Для этого исполнитель может получать пояснения по факту нарушения у лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, предоставленные гражданином, при необходимости запрашивает дополнительные материалы.

В случае признания заявления обоснованным, в ответе гражданину приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, сроки их реализации.

Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

4.5.3. При рассмотрении жалобы исполнитель обязан определить обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц. Для этого исполнитель:

определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина (других лиц) (принадлежность прав, свобод и законных интересов, их вид, какими действиями нарушены и др.);

устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение;

определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения, существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер;

организует привлечение к ответственности (дисциплинарной, административной) лиц, виновных в нарушении прав, свобод или законных интересов граждан в пределах своей компетенции.

4.5.4. В случае признания жалобы, подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

4.5.5. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:

запросить дополнительную информацию в исполнительных органах государственной власти, органах местного самоуправления;

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

инициировать проведение проверки. Проведение проверки осуществляется в пределах полномочий по осуществлению внутреннего контроля или контрольно-надзорных полномочий в порядке, установленном действующим законодательством.

4.5.6. Запрос должен содержать:

данные об обращении, по которому запрашивается информация;

вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;

вид запрашиваемой информации, содержание запроса.

Запрос подписывается Главой Администрации города и направляется в соответствующий орган государственной власти или организацию. Срок, в течение которого должна быть предоставлена информация по запросу, – не более 15 дней.

4.5.7. В случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации, исполнитель может пригласить гражданина на личную беседу.

Приглашение гражданина на беседу осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронных средств связи, почтой и другими способами, но не позднее, чем за три дня до назначенной даты проведения беседы.

В случае отказа гражданина (или неявки при наличии подтверждения о приглашении гражданина предложенным способом в надлежащий срок) ответ на обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточность информации, обусловленная неявкой гражданина на личную беседу, может повлечь недостаточно 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.

При установлении исполнителем невозможности явки гражданина на личную беседу по состоянию здоровья или по иным причинам, исполнителем может быть принято решение о выезде по месту нахождения гражданина для беседы и получения дополнительных материалов.

Гражданин уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем.

4.5.8. По результатам рассмотрения обращения с выездом на место в ответе на обращение указывается информация о полученных сведениях.

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

В случае недостаточности полномочий исполнителя (запрос информации, координация деятельности, согласование документов) для всестороннего и полного решения вопросов, поставленных в обращении, оформление необходимых документов и совершение действий осуществляется через соответствующих должностных лиц.

4.5.10. При рассмотрении обращения в случае необходимости исследования материалов и объектов, которые не могут быть истребованы или предоставлены по месту рассмотрения обращения, исполнитель с предварительного разрешения соответствующего должностного лица выезжает по месту нахождения данных материалов или месту нахождения исследуемых объектов.

4.5.11. В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, должностное лицо, указанное в резолюции первым после фамилии и инициалов заместителя (-ей) Главы Администрации города, является ответственным исполнителем. Ответственный исполнитель определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение. Ответственный исполнитель осуществляет контроль полноты и правильности подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями и соблюдению ими установленных сроков. Ответственный исполнитель формирует окончательный ответ по обращению при поступлении материалов от соисполнителей.

4.5.12. В случае если в обращении поставлены вопросы, относящиеся к компетенции нескольких государственных органов и органов местного самоуправления, допускается направление ответа гражданину каждым исполнителем в пределах своей компетенции.

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

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

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

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

4.5.14. Исполнитель несет персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения 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.

4.5.15. Если обращение, направленное исполнителю на рассмотрение по компетенции, ставилось на контроль, исполнитель должен подготовить проект ответа заявителю о результатах рассмотрения обращения в установленные для исполнения сроки и предоставить его на утверждение должностному лицу, которое давало данное поручение.

4.5.16. Должностное лицо, давшее поручение по обращению:
рассматривает представленную информацию о рассмотрении обращения;
дает поручения об исполнении действий, рекомендованных исполнителем в случае удовлетворения обращения;
определяет вид и порядок привлечения к дисциплинарной ответственности лиц в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения предписаний нормативных правовых актов, прав, свобод или законных интересов граждан;
при необходимости (в ответе содержится информация о том, что работа будет продолжена) ставит рассмотрение обращения на дополнительный контроль;
принимает решение об окончании рассмотрения обращения;
принимает решение о возврате проекта ответа на повторное рассмотрение.

4.5.17. Основанием для возврата проекта ответа на повторное рассмотрение является:
оформление проекта ответа с нарушением установленной формы;
противоречие выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, действующему законодательству;
необходимость дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения;
ответ дан не на все вопросы обращения и (или) не по существу.

4.5.18. В случае возврата проекта ответа исполнитель в зависимости от оснований возврата обязан:
устранить выявленные нарушения;
провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу.

4.5.19. В случае ненадлежащего исполнения поручения Главы Администрации города, повлекшего повторное обращение, исполнитель (исполнители) привлекается к дисциплинарной ответственности.

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

гражданину (лицу, органу, обратившемуся в интересах гражданина).

4.5.21. В этом случае должностное лицо, давшее поручение, снимает обращение с контроля, подписывая проект ответа, подготовленного исполнителем.

4.5.22. По желанию гражданина ответ на обращение может быть вручен ему лично, отправлен по почте, электронной почтой.

4.6. Требования к оформлению ответа на письменные обращения

4.6.1. Ответы на обращения подписывает Глава Администрации города.

Ответы на обращения, поступившие на личном приеме граждан, подписывает должностное лицо, давшее поручение.

4.6.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, необходимо исчерпывающе давать ответ на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина, в ответе следует указывать, что жалоба обоснована, факты подтвердились, указать меры, принятые к виновным должностным лицам.

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

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

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

4.6.6. 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, либо иному лицу, подписавшему обращение.

В случае, если в коллективном обращении не указаны адреса и оно не признано анонимным (например: жильцы дома, жители деревни, работники больницы, члены трудового коллектива), ответ направляется в одну из квартир, в адрес организации, на предприятие.

4.6.7. Проекты ответов на обращения, подготовленные за подписью Главы Администрации города, согласовываются с Отделом. Они также должны быть оформлены и завизированы должностными лицами в установленном

порядке, прописанном в пункте 5.5. Инструкции по делопроизводству в Администрации города Брянки Луганской Народной Республики, утвержденной распоряжением Главы Администрации города Брянки Луганской Народной Республики от 19.12.2016 № 372.

4.6.8. После подписания ответа Главой Администрации он регистрируется в Отделе.

4.6.9. При регистрации ставятся дата и регистрационный индекс, присвоенный обращению при регистрации.

4.6.10. Вся переписка (например: направление запросов, подготовка промежуточных ответов) относительно обращений граждан осуществляется по регистрационным индексам, присвоенным им во время регистрации.

4.7. Организация контроля за рассмотрением обращений

4.7.1. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением письменных обращений, находящихся на рассмотрении в Администрации города, осуществляется заместителем Главы Администрации города.

4.7.2. Контроль за сроками рассмотрения обращения граждан осуществляется Отделом. Специалист Отдела, ответственный за контроль, ежедневно проверяет списки обращений, подлежащих исполнению, за пять календарных дней до окончания установленного срока рассмотрения обращений граждан (30 календарных дней) систематизирует карточки РКФО и осуществляет напоминание исполнителям.

4.7.3. На особый контроль в Отделе в обязательном порядке ставятся: обращения, резолюция по которым содержит, помимо конкретных поручений исполнителю, поручение об информировании Главы Администрации города о результатах рассмотрения;

повторные обращения;

обращения, поступившие из Народного Совета Луганской Народной Республики и от депутатов всех уровней, Администрации Главы Луганской Народной Республики, министерств и ведомств Луганской Народной Республики, а также обращения, в которых приводятся факты нарушения законов, прав граждан, злоупотребления служебным положением должностными лицами, коррупции;

обращения, поставленные на контроль по решению Главы Администрации города.

4.7.4. При постановке обращения на контроль на карточке РКФО ставится

штамп или отметка со словом «Контроль».

4.7.5. В случае неисполнения поручения в срок Отдел информирует Главу Администрации города о фактах несвоевременного исполнения контролируемого поручения.

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

4.7.7. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия дополнительных мер, сроки рассмотрения обращений могут быть продлены, но не более чем на 15 дней, с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.

4.7.8. Продление сроков производится по служебной записке на имя Главы Администрации города.

Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) заблаговременно направляется заявителю.

4.7.9. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий при рассмотрении обращений и принятием соответствующих решений осуществляется Отделом по поручению заместителя Главы Администрации города.

4.7.10. Текущий контроль за рассмотрением письменных обращений осуществляется путем проведения Отделом проверок соблюдения и исполнения структурными подразделениями Администрации города положений настоящей Инструкции, иных нормативных правовых актов Луганской Народной Республики в рамках своих полномочий.

4.7.11. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений также включает в себя проведение проверок, выявление нарушений прав граждан при рассмотрении обращений, принятие решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.7.12. Периодичность проведения проверок может носить плановый, тематический и внеплановый характер.

4.7.13. Для проведения внеплановых проверок должностным лицом, принявшим решение о проведении проверки, формируется комиссия.

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.7.14. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав граждан, вносятся предложения о привлечении виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Луганской Народной Республики.

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

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

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

V. Порядок организации и проведения личного приема граждан

5.1. Личный прием граждан в Администрации города проводят Глава Администрации города, его заместители (далее – руководители).

5.2. Руководители ведут прием в соответствии с графиком, должностные лица Администрации города – ежедневно (кроме выходных и праздничных дней).

5.3. График приема граждан руководителями Администрации города (далее – график) составляется ежегодно Отделом, утверждается распоряжением Главы Администрации города.

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

5.5. В исключительных случаях (командировка, болезнь и другие уважительные причины) прием может быть перенесен на определенный день, о чем заблаговременно информация размещается в средствах массовой информации.

5.6. Прием граждан руководителями проводится без предварительной записи.

5.7. Личный прием граждан руководителями осуществляется в каб. № 113 по адресу: г. Брянка, пл. Ленина, д.9, или в иных установленных местах согласно графику.

Помещение для приема граждан должно быть снабжено стульями, иметь место для письма и раскладки документов.

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

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

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

5.11. При проведении личного приема граждан заместителями Главы Администрации города специалисты, ответственные за проведение приема, оформляют карточки личного приема граждан, куда заносят: Ф.И.О. заявителя, адрес места жительства, контактный телефон, категория (социальное положение), содержание обращения и другие отметки (приложение № 11).

5.12. На личном приеме граждан Главой Администрации города присутствует начальник или специалист Отдела, руководители структурных подразделений Администрации города.

5.13. Руководитель, осуществляющий личный прием, выслушивает устное обращение, при необходимости дает соответствующие поручения, которые фиксируются в карточке приема граждан.

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

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

5.15. При приеме должностными лицами структурных подразделений Администрации города сведения о заявителе и содержание обращения заносятся в Журнал учета личного приема должностными лицами структурных подразделений Администрации города согласно приложению № 12.

5.16. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки,

ответ на обращение дается в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема граждан.

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

5.18. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию руководителя, ведущего прием, гражданину может быть дано разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем делается запись в карточке приема граждан или дается поручение исполнителю.

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

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

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

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

5.23. Обращения граждан, принятые на личном приеме руководителями, регистрируются в карточках РКФО.

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

5.25. Подготовка письменного ответа осуществляется в соответствии с разделом IV «Порядок работы с письменными обращениями» настоящей Инструкции.

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

Руководитель рассматривает информацию, дает поручения об

исполнении действий, рекомендованных исполнителем в случае удовлетворения обращения гражданина, принимает в пределах своей компетенции решение о привлечении к ответственности лиц в случае установления фактов нарушения предписаний нормативных правовых актов, прав, свобод или законных интересов граждан; возвращает информацию на повторное рассмотрение.

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

VI. Порядок организации и проведения выездного личного приема граждан Главой Администрации города

6.1. Организация работы по проведению выездных личных приемов граждан Главой Администрации города (далее - выездной личный прием граждан) возлагается на Отдел во взаимодействии с руководителями организаций, в зданиях которых проводятся соответствующие выездные личные приемы.

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

6.3. О предстоящем выездном личном приеме граждан население города Брянки заранее информируется через местные средства массовой информации.

6.4. Организация подготовки документации по результатам проведения выездных личных приемов граждан и непосредственное ее оформление осуществляет специалист Отдела.

6.5. Анализ результатов проведения выездных личных приемов граждан, контроль за рассмотрением письменных обращений, поступивших в ходе их проведения, осуществляется специалистом Отдела.

6.6. Организационно-техническое обеспечение выездного личного приема граждан возлагается на начальника Отдела, руководителей организаций, в зданиях которых запланировано проведение выездного личного приема граждан.

6.7. Руководители организаций обеспечивают подготовку мест для осуществления выездного личного приема граждан.

6.8. Все иные административные процедуры при проведении выездных личных приемов соответствуют разделу V настоящей Инструкции.

**VII. Порядок работы с устными обращениями,
поступившими по прямой телефонной линии
Главы Администрации города**

7.1. Телефоны прямой телефонной линии Главы Администрации города (далее - Прямая телефонная линия):
(06443) 5-11-77, (06443) 5-00-65.

7.2. Прием звонков от граждан по Прямой телефонной линии осуществляется в последнюю среду месяца с 15-00 до 16-00.

7.3. Устные обращения граждан, поступившие по Прямой телефонной линии, оформляются на бланках согласно приложению № 13 для дальнейшей организации работы с ними в установленном порядке.

7.4. Регистрация и рассмотрение обращений, поступивших по Прямой телефонной линии, осуществляется в соответствии с разделом IV настоящей Инструкции.

**VIII. Порядок работы с обращениями,
поступившими через интернет-приемную Администрации города**

8.1. Адрес электронной почты интернет-приемной Администрации города: <https://bryanka.su/internetpriemnaya.html>.

8.2. Регистрация и рассмотрение обращений граждан, поступивших через интернет-приемную Администрации города, осуществляется в соответствии с разделом IV настоящей Инструкции.

**IX. Порядок составления отчетно-аналитической информации по
поступившим обращениям**

9.1. Аналитическая работа по обращениям (определение характера обращений, количества, динамики показателей и др.) проводится Отделом по итогам квартала, полугодия, года.

9.2. Отдел готовит информационно-аналитические и статистические материалы о поступающих обращениях и предоставляет их Главе Администрации города и его заместителю по требованию.

9.3. В соответствии с отдельными поручениями Главы Администрации города или его заместителя готовится информация об обращениях за определенный временной период, а также по конкретной тематике.

**Х. Порядок обжалования действий (бездействия)
и решений, соответственно осуществляемых и принимаемых
в ходе рассмотрения обращений**

10.1. Действие (бездействие) должностных лиц могут быть обжалованы заявителем в досудебном (внесудебном) порядке.

10.2. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) по рассмотрению обращения и решение, принятое по результатам его рассмотрения, в суд в порядке, предусмотренном законодательством Луганской Народной Республики.

ХІ. Вопросы формирования дел по исполненным обращениям

11.1. После завершения рассмотрения обращения, поступившие на имя Главы Администрации города в адрес Администрации города, со всеми относящимися к ним материалами формируются в дела.

11.2. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается Отделом в течение 5-ти лет.

11.3. Сформированные дела в соответствии с номенклатурой дел Администрации города располагаются на стеллажах в соответствии с порядковыми номерами.

11.4. 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 №14).

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

11.6. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке в соответствии с регистрационным индексом.

В деле документы располагаются в следующей последовательности:

оригинал обращения;

оригинал или копия ответа;

все документы, отражающие процесс рассмотрения обращения гражданина.

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

11.8. Коллективные обращения формируются в отдельные дела.

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

11.10. Сформированные дела помещаются в специальные папки для хранения в текущем архиве, где располагаются в алфавитном порядке.

11.11. Ответственность за сохранность документов по обращениям, законченных делопроизводством, возлагается на Отдел и архивное учреждение Администрации города.

11.12. Сроки хранения документов по обращениям составляют 5 лет. По истечении установленного срока хранения документы по обращениям подлежат уничтожению в установленном порядке.

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

ХII. Заключительные положения

12.1. Использование и распространение сведений о частной жизни, которые стали известными в результате обращения гражданина, не допускаются, кроме случаев, предусмотренных законом. Нарушение этих норм преследуется по закону.

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

12.3. По просьбе гражданина ему могут быть выданы копии ответов из государственных органов в связи с его письменным обращением, если указанные ответы не были им получены по независящим от него обстоятельствам.

12.4. Сотрудники Отдела несут ответственность за сохранность обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

При утрате обращения назначается служебная проверка, о результатах которой информируется заместитель Главы Администрации города, начальник Отдела.

Заместитель Главы
Администрации города Брянки
Луганской Народной Республики

В.Д. Колесник

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений
граждан и организации личного
приема граждан в
Администрации города Брянки
Луганской Народной Республики
(к подпункту 4.2.6.)

АКТ

от «___» _____ 201__ г.

Настоящий акт составлен _____

(должность и ФИО)

в том, что _____ получено письмо _____
(дата)

(ФИО заявителя и адрес)

с приложением _____

Должность

Подпись

ИОФ

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений
граждан и организации личного
приема граждан в
Администрации города Брянки
Луганской Народной Республики
(к подпункту 4.2.20)

ФОРМА УВЕДОМЛЕНИЯ
гражданина при поступлении повторного обращения



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА БРЯНКИ
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ
(АГБ ЛНР)

пл. Ленина, д. 9, г. Брянка, Луганская Народная Республика, 94100
тел. (06443) 5-11-77, факс (06443) 5-00-65, e-mail: adm.br@lnr-gov.info, web: http:// bryanka.su

№ _____
На № _____ от _____

Иванов Иван Иванович
ул. Ленина, д. 9
г. Брянка

Уважаемый (ая).....!

По вопросам, содержащимся в обращении от «_____» _____ 20__ г.
(входящий № _____ от «_____» _____ 20__ г.) Вам направлялись
письменные ответы по существу в связи с ранее поданными обращениями.

В обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства.

В связи с этим, в соответствии с решением Комиссии по вопросам
рассмотрения обращений граждан при Администрации города Брянки
Луганской Народной Республики от _____ № _____ принято
решение о прекращении переписки с Вами по данному вопросу.

Глава Администрации

_____ (подпись)

_____ (ИОФ)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений
граждан и организации личного
приема граждан в
Администрации города Брянки
Луганской Народной Республики
(к подпункту 4.3.3)

КАРТОЧКА
регистрационно-контрольной формы обращения

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ ФОРМА ОБРАЩЕНИЯ									
Дата поступления				Регистрационный индекс					
Вид обращения (нужное отметить)		Предложение (замечание)		Заявление (ходатайство)		Жалоба			
Фамилия, имя, отчество									
Адрес места жительства						дом		кв.	
Контактный телефон									
Количество листов обращения									
Количество листов приложений									
Повторные обращения	Дата								
	Индекс								
Категория заявителя									
Социальное положение									
Корреспондент		Дата:				Индекс:			
Сопроводительное письмо		Дата:				Индекс:			
Краткое содержание вопроса				Тематика, индекс					
Отв. исполнитель					Автор резолюции:				
Резолюция									

обратная сторона				
Ход рассмотрения				
Запрос	Исполнитель	Адресат	Контрольные отметки	
Результат рассмотрения				
Дата	Решено положительно	Даны разъяснения	Отказано	Дополнительный контроль
Отметка о направлении (получении) ответа				
Отметка о снятии с контроля				
Дата			Подпись	

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений
граждан и организации личного
приема граждан в
Администрации города Брянки
Луганской Народной Республики
(к подпункту 4.3.3)

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

№ п/п	Дата поступле- ния и регистра- ционный индекс	Фамилия, имя, отчество, адрес или место работы, категория /социальное состояние/	Откуда получено, дата, индекс	Затронутые вопросы		Содержание резолуции, ее дата и автор, исполнитель, срок выполнения	Дата, индекс, содержание документа, принятые решения, исполнител ь, снятие с контроля	Номер дела по номен- клатуре
				Краткое содержа- ние	Индек- сы			
1	2	3	4	5	5a	6	7	8

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений
граждан и организации личного
приема граждан в
Администрации города Брянки
Луганской Народной Республики
(к подпункту 4.3.8.)

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

II. Социальное положение:

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

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений
граждан и организации личного
приема граждан в
Администрации города Брянки
Луганской Народной Республики
(к подпункту 4.3.10.)

ПЕРЕЧЕНЬ индексов вопросов по обращениям граждан

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

ПРИЛОЖЕНИЕ № 7
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений
граждан и организации личного
приема граждан в
Администрации города Брянки
Луганской Народной Республики
(к подпункту 4.3.11.)

УКАЗАНИЯ
по заполнению журнала регистрации жалоб, заявлений (ходатайств)
и предложений (замечаний) граждан

Элементы	Пояснения к заполнению
Графа 1	Порядковый номер присваивается в порядке поступления обращения с начала года.
Графа 2	Регистрационный индекс состоит из начальной буквы фамилии автора (при коллективном обращении аббревиатуры «КЛ»); порядкового номера (применяется сквозная нумерация, которая начинается ежегодно с номера 00001); признака обращения.
Графа 3	Фамилия, имя, отчество автора обращения, адрес проживания (место работы) и номер телефона автора обращения, категория (социальное состояние).
Графа 4	Указываются органы власти, организации, откуда направлено или переслано обращение, дата и индекс сопроводительного письма.
Графа 5, 5а	Краткое изложение затрагиваемых вопросов и их индексы. Если вопросов несколько, то к каждому вопросу проставляется индекс.
Графа 6	Указываются исполнители, куда направлено обращение на рассмотрение; содержание резолюции, ее автор и дата, срок исполнения поручения.
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	Номер дела по номенклатуре

ПРИЛОЖЕНИЕ № 8
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений
граждан и организации личного
приема граждан в
Администрации города Брянки
Луганской Народной
Республики
(к подпункту 4.3.14)

**Журнал
регистрации входящей корреспонденции**

Дата поступления и индекс документа	Дата и индекс полученного документа	Корреспондент, краткое содержание документа	Резолюция	Ответственный исполнитель	Подпись лица, который получил документ, дата получения
1	2	3	4	5	6

ПРИЛОЖЕНИЕ № 9
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений
граждан и организации личного
приема граждан в
Администрации города Брянки
Луганской Народной Республики
(к подпункту 4.4.3.)



**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА БРЯНКИ
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ
(АГБ ЛНР)**

пл. Ленина, д. 9, г. Брянка, Луганская Народная Республика, 94100
тел. (06443) 5-11-77, факс (06443) 5-00-65, e-mail: adm.br@lnr-gov.info, web: [http:// bryanka.su](http://bryanka.su)

№ _____
На № _____ от _____

ПРИЛОЖЕНИЕ № 10
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений
граждан и организации личного
приема граждан в
Администрации города Брянки
Луганской Народной Республики
(к подпункту 4.4.10.)

ФОРМА УВЕДОМЛЕНИЯ
гражданина о перенаправлении обращения



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА БРЯНКИ
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ
(АГБ ЛНР)

пл. Ленина, д. 9, г. Брянка, Луганская Народная Республика, 94100
тел. (06443) 5-11-77, факс (06443) 5-00-65, e-mail: adm.br@lnr-gov.info, web: http:// bryanka.su

№ _____
На № _____ от _____

Иванов Иван Иванович
ул. Ленина, д. 9
г. Брянка

Уважаемый (ая).....!

В соответствии со ст. 7 Закона Луганской Народной Республики от 21.10.2014 № 32-I «Об обращениях граждан» сообщаем, что Ваше обращение направлено на рассмотрение в _____.

Ответ будет направлен в установленный законодательством срок.

Глава Администрации

(подпись)

(ФИО)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 11
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений
граждан и организации личного
приема граждан в
Администрации города Брянки
Луганской Народной Республики
(к подпункту 5.11)

ОБРАЗЕЦ
карточки личного приема граждан

КАРТОЧКА
личного приема граждан

Дата приема		
Кто проводит прием		
(Фамилия, имя, отчество заявителя)		
(Категория)		
(Адрес, телефон)		
Содержание вопроса:		
Результаты приема		
Должность лица, проводившего прием подпись ФИО		

ПРИЛОЖЕНИЕ № 12
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений
граждан и организации личного
приема граждан в
Администрации города Брянки
Луганской Народной Республики
(к подпункту 5.15.)

ЖУРНАЛ
учета личного приема граждан
должностными лицами структурных подразделений
Администрации города

№ п/п	Дата приема	Кто принимает	Фамилия, имя, отчество, адрес или место работы, категория /социальное состояние/	Затронутые вопросы		Кому поручено рассмотрение, содержание поручения, срок выполнения	Последствия рассмотрения, индекс, дата получения ответа от исполнителя
				Краткое содержание	Индексы		
1	2	3	4	5	5а	6	7

ПРИЛОЖЕНИЕ № 13
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений
граждан и организации личного
приема граждан в
Администрации города Брянки
Луганской Народной Республики
(к подпункту 7.3.)

ОБРАЗЕЦ
бланка для оформления устных обращений граждан,
поступивших на прямую телефонную линию
Главы Администрации города Брянки

БЛАНК устного обращения гражданина, поступившего на прямую телефонную линию Главы Администрации города Брянки	
Дата приема звонка	
(Фамилия, имя, отчество заявителя)	
(Категория)	
(Адрес, телефон)	
Содержание вопроса	
Кому передано на рассмотрение	
Результат рассмотрения	

ПРИЛОЖЕНИЕ № 14
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений
граждан и организации личного
приема граждан в
Администрации города Брянки
Луганской Народной Республики
(к подпункту 11.4.)

ОБРАЗЕЦ
обложки дела

(Адрес)		Администрация города Брянки			
		Вид обращения:			
		Фамилия, имя, отчество заявителя:			
(Фамилия, имя, отчество)		Адрес:			
		ДЕЛО	№		
		(Откуда получено)			
		Дата		№	
		№		Начато:	
Окончено					
На				листах	
Хранить				Лет	