



**АДМИНИСТРАЦИЯ СЛАВЯНОСЕРБСКОГО РАЙОНА
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ**

РАСПОРЯЖЕНИЕ
Главы Администрации

«09» марта 2016 г.

№ 46

пгт Славяносербск

Зарегистрировано в Славяносербском
районном управлении юстиции
Министерства юстиции
Луганской Народной Республики
«18» 03 2016 г. за № 6/6

**Об утверждении Порядка приема граждан и рассмотрения их обращений
в Администрации Славяносербского района
Луганской Народной Республики**

С целью реализации ч.3 ст.21 Закона Луганской Народной Республики «Об обращениях граждан» и определения порядка приема граждан и рассмотрения их обращений, руководствуясь Временным Основным Законом (Конституцией) Луганской Народной Республики, Законом Луганской Народной Республики от 21.10.2014 № 32 – I «Об обращениях граждан», Положением о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан в органах государственной власти, местного самоуправления, на предприятиях, в учреждениях и организациях, утвержденным постановлением Совета

Министров Луганской Народной Республики от 13.01.2015 №02-04/08/15, на основании статей 30, 42 Закона Луганской Народной Республики от 25.06.2014 №14-I «О системе исполнительных органов государственной власти Луганской Народной Республики», принимая во внимание письмо Министерства юстиции Луганской Народной Республики от 12.02.2016г. № 07-2023:

1. Утвердить прилагаемый Порядок приема граждан и рассмотрения их обращений в Администрации Славяносербского района Луганской Народной Республики.

2. Признать утратившим силу распоряжение Главы Администрации Славяносербского района Луганской Народной Республики от 03.08.2015 № 86 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан Администрации Славяносербского района Луганской Народной Республики».

3. Данное распоряжение вступает в силу через десять дней со дня его официального опубликования.

Глава Администрации

А.В.Загороднюк

УТВЕРЖДЕНО
распоряжением Главы Администрации
Славяносербского района
Луганской Народной Республики
от «09» 03. 2016 № 46

Зарегистрировано в Славяносербском
районном управлении юстиции
Министерства юстиции
Луганской Народной Республики
«18» 03 2016 г. за № 6/6

ПОРЯДОК
приема граждан и рассмотрения их обращений в Администрации
Славяносербского района Луганской Народной Республики

• **Общие положения**

1.1. Порядок приема граждан и рассмотрения их обращений в Администрации Славяносербского района Луганской Народной Республики (далее – Порядок) устанавливает единые требования к порядку ведения приема граждан (в том числе, к порядку личного приема, приема письменных и устных обращений граждан, регистрации поступивших обращений, направления их на рассмотрение, рассмотрения обращений, извещения граждан о ходе рассмотрения их обращений, оформления ответов и направления их гражданам) в Администрации Славяносербского района Луганской Народной Республики (далее – Администрации).

1.2. Работа по приему граждан и рассмотрению их обращений организуется в соответствии с Временным Основным Законом (Конституцией) Луганской Народной Республики, Законом Луганской Народной Республики от 21.10.2014 № 32-І «Об обращениях граждан», Положением о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан в органах государственной власти, местного самоуправления, на предприятиях,

в учреждениях и организациях, утвержденным постановлением Совета Министров Луганской Народной Республики от 13.01.2015 №02-04/08/15.

- **Порядок организации и проведения личного приема граждан**

2.1. Личный прием граждан осуществляется Главой Администрации, его заместителями и должностными лицами Администрации.

2.2. Руководители ведут прием в соответствии с графиком.

2.3. График приема граждан (далее – график) составляется ежегодно отделом документационного обеспечения и управления архивным делом, подписывается начальником отдела документационного обеспечения и управления архивным делом Администрации и утверждается Главой Администрации.

2.4. График размещается в средствах массовой информации и на официальном сайте Администрации.

2.5. Информация о приеме граждан должна содержать:

- фамилию, имя, отчество и должность лица, которое будет вести прием граждан;
- место, дату и время приема;
- иную справочную информацию.

2.6. В исключительных случаях (командировка, болезнь и другие уважительные причины) прием может быть перенесен на определенный день, о чем заблаговременно оповещаются записавшиеся на прием граждане.

2.7. Прием граждан руководителями проводится по предварительной записи.

Запись осуществляет специалист отдела документационного обеспечения и управления архивным делом. Запись на прием проводится ежедневно с 8.00 до 17.00 (кроме выходных и праздничных дней). При записи на прием выясняются фамилия, имя, отчество заявителя, его домашний адрес, телефон, суть вопроса, категория заявителя.

На основании полученной информации производят запись на личный прием к руководителям в соответствии с компетенцией. Гражданину может быть отказано в записи на личный прием при наличии ранее принятого решения о прекращении с ним переписки по конкретным вопросам.

2.8. Личный прием граждан руководителями осуществляется в кабинете Главы Администрации или в иных установленных местах, согласно графику.

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

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

2.10. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность (паспорт).

2.11. Прием граждан осуществляется в порядке очередности согласно предварительной очереди. Ветераны ВОВ и лица, приравненные к ним, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

2.12. Начальник или специалист отдела документационного обеспечения и управления архивным делом, ответственный за проведение приема, готовит карточку приема граждан, прилагает историю обращения гражданина и передает их руководителю, осуществляющему личный прием; уведомляет заявителей о дате и времени приема.

2.13. На личном приеме граждан присутствует начальник или специалист отдела документационного обеспечения и управления архивным делом. Руководитель, осуществляющий личный прием, выслушивает устное обращение, при необходимости дает соответствующие поручения, которые фиксируются в карточке приема граждан.

2.14. Во время личного приема гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме. По просьбе заявителя, оставившего свое обращение, ему выдается расписка установленной формы.

2.15. В журнал учета личного приема граждан заносятся сведения о заявителе и содержание обращения.

2.16. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение, с согласия гражданина, дается в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале личного приема граждан и карточке.

2.17. 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.

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

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

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

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

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

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

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

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

2.25. Подготовка письменного ответа осуществляется в соответствии с настоящим Порядком. Информация исполнителей по рассмотрению обращений граждан на личном приеме с приложением копии ответа заявителю направляется для принятия решения руководителю, проводившему прием.

2.26. 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.

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

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

III. Порядок организации и проведения выездного личного приема граждан

3.1. Организация работы по проведению выездных личных приемов граждан Главой Администрации возлагается на отдел документационного обеспечения и управления архивным делом во взаимодействии с руководителями организаций, в зданиях которых проводятся соответствующие выездные личные приемы.

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

3.3. О предстоящем выездном личном приеме граждан население территории заранее информируется через местные средства массовой информации.

3.4. Организацию подготовки документации по результатам проведения выездных личных приемов и непосредственное ее оформление осуществляет начальник отдела документационного обеспечения и управления архивным делом.

3.5. Анализ результатов проведения выездных личных приемов граждан, контроль за рассмотрением письменных обращений, поступивших в ходе их проведения, осуществляется начальником отдела документационного обеспечения и управления архивным делом .

3.6. Организационно-техническое обеспечение выездного личного приема граждан возлагается на начальника отдела документационного обеспечения и управления архивным делом, руководителей организаций, на территории которых запланировано проведение выездного личного приема граждан.

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

3.8. Все иные административные процедуры при проведении выездных личных приемов осуществляются согласно данного Порядка.

IV. Порядок рассмотрения обращений граждан

4.1. Делопроизводство по приему граждан осуществляется уполномоченным на то специалистом отдела документационного обеспечения и управления архивным делом управления по вопросам внутренней политики, организационной работы и документационного обеспечения Администрации.

4.2. Во время приема граждан, а также при их обращении по телефону специалист отдела документационного обеспечения и управления архивным делом подробно, в вежливой форме (с использованием официально-делового стиля речи) консультируют обратившихся по интересующим их вопросам, дает разъяснения о подведомственности рассмотрения вопросов, компетенции должностных лиц и порядке обращения к ним.

4.3. Консультации предоставляются по вопросам:
требований к оформлению письменного обращения;
мест и времени проведения личного приема граждан должностными лицами Администрации;
порядка проведения личного приема должностными лицами Администрации;
порядка и сроков рассмотрения обращений;
порядка обжалования принятого по обращению решения или действия (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения.

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

4.5. При невозможности специалистом отдела документационного обеспечения и управления архивным делом, принявшим звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, он сообщает гражданину номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

4.6. При проведении приема граждан специалист отдела документационного обеспечения и управления архивным делом принимает письменные обращения, которые подлежат обязательной регистрации.

4.7. Специалист, осуществляющий прием письменных обращений, обязан оказывать содействие гражданам в правильном указании в письменном обращении названия должности, фамилии, имени и отчества адресата, а также названия органа, куда обратился гражданин.

4.8. Специалист отдела документационного обеспечения и управления архивным делом вправе предложить гражданину устранить выявленные замечания по тексту обращения.

4.9. В случае если гражданин совершает действия, представляющие непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, специалист отдела документационного обеспечения и управления архивным делом вызывает сотрудников полиции и, при необходимости, работников скорой медицинской помощи.

4.10. Работа с письменными обращениями осуществляется в следующей последовательности:

- прием и первичная обработка письменных обращений;
- регистрация и аннотирование поступивших письменных обращений;
- направление письменных обращений на рассмотрение;
- рассмотрение письменных обращений;
- постановка письменных обращений на 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.

4.11. Прием и первичная обработка письменных обращений.

4.11.1. Письменные обращения, поступившие в адрес Главы Администрации или его заместителей, подлежат обязательному рассмотрению.

4.11.2. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

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

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

почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения;

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.

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

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

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

4.11.5. На стадии предварительной обработки поступивших обращений начальник отдела документационного обеспечения и управления архивным делом выявляет обращения, которые не подлежат рассмотрению по существу вопросов согласно ст.8 Закона Луганской Народной Республики от 21.10.2014 № 32-І «Об обращениях граждан».

4.11.6. В случае если письменное обращение признано анонимным, ответ на обращение не дается.

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

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

4.11.9. По неоднократным обращениям специалист отдела документационного обеспечения и управления архивным делом на основании истории обращения готовит предложение о рассмотрении данного вопроса на Комиссии по вопросам рассмотрения обращений граждан при Администрации (далее – Комиссия). Комиссия вправе дать заключение о обоснованности очередного обращения и направить Главе Администрации 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.

4.11.10. Окончательное решение о прекращении переписки на основании заключения Комиссии и предложений специалиста отдела документационного обеспечения и управления архивным делом принимает Глава Администрации.

4.11.11. При поступлении обращения от гражданина, переписка с которым в установленном порядке прекращена, специалист отдела документационного обеспечения и управления архивным делом регистрирует обращение, 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, готовит заключение о обоснованности очередного обращения и предложение о направлении его в дело без рассмотрения. Подготовленное заключение

направляется Главе Администрации 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.

4.12. Регистрация обращений.

4.12.1. На поступившие в Администрацию обращения в правом нижнем углу первой страницы проставляется регистрационный штамп. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

4.12.2. Специалист отдела документационного обеспечения и управления архивным делом осуществляет регистрацию обращения в журнале регистрации предложений (замечаний), заявлений (ходатайств) и жалоб (далее – журнал регистрации обращений).

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

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

порядкового номера (применяется сквозная нумерация, которая начинается ежегодно с номера 01);

индекса - кода населенного пункта, из которого поступило обращение (Приложение № 1);

признака обращения: на личном приеме – 1, письменное – 2, без подписи – 3, на выездном приеме – 4, устное – 5.

Например:

В-01-14.1-2, где В – первая буква фамилии (Воронин), 01 – порядковый номер в рамках календарного года, 14.1-индекс населенного пункта, 2 – письменное обращение.

КЛ-125-14.2-5, где КЛ – аббревиатура, обозначающая коллективное обращение, 125 – порядковый номер в рамках календарного года, 14.2-индекс населенного пункта, 5 – устное обращение.

4.12.4. Регистрационный номер и дата вписываются в штамп отдела документационного обеспечения и управления архивным делом. Датой регистрации считается дата, указанная на штампе отдела документационного обеспечения и управления архивным делом.

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

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

4.12.7. Отмечаются социальное положение и льготная категория авторов обращений (участник Великой Отечественной войны, инвалид, пенсионер, многодетная семья, мать-одиночка и т.д.) согласно Приложению № 2.

4.12.8. Если обращение переслано для рассмотрения, то указывается, откуда оно поступило, в журнале регистрации обращений проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

4.12.9. Указывается информация о содержании поставленных в обращении вопросов и индекс вопроса согласно перечню (Приложение № 3). Если в обращении ставится несколько вопросов, то индекс присваивается каждому из них.

4.12.10. Одновременно с регистрацией в соответствующем журнале оформляется карточка РКФО обращения (РКФО – регистрационно-контрольная форма обращения).

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

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

4.12.13. Почтовые конверты хранятся вместе с текстом обращения.

4.13. Предварительное рассмотрение обращений.

4.13.1. По обращениям, соответствующим предъявляемым к ним требованиям и принятым к рассмотрению, начальник отдела документационного обеспечения и управления архивным делом готовит проекты поручений (резолюций или сопроводительных писем) Главы Администрации.

4.13.2. Поручения содержат: фамилии и инициалы лиц (руководителей органов или структурных подразделений), которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и сроки рассмотрения, подпись руководителя с расшифровкой. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

4.13.3. Поручения оформляются на бланках регистрационно-контрольных карточках.

4.13.4. При подготовке проекта резолюции или сопроводительного письма (при определении структурного подразделения Администрации, органа власти, к компетенции которого относится рассмотрение поставленных в обращении вопросов) начальник отдела документационного обеспечения и управления архивным делом вправе обратиться за консультацией к заместителям или помощнику Главы Администрации.

4.13.5. 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 правоохранительные органы в соответствии с компетенцией.

4.13.6. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, начальник отдела документационного

обеспечения и управления архивным делом направляет Главе Администрации на подпись проект поручения в другой орган государственной власти, орган местного самоуправления, должностному лицу, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, поставленных в обращении.

4.13.7. 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.

4.13.8. Начальник отдела документационного обеспечения и управления архивным делом направляет Главе Администрации обращения и проекты поручений 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 структурных подразделений органов государственной власти, органов местного самоуправления.

4.13.9. Глава Администрации 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.

4.13.10. Глава Администрации принимает решение по исполнению в срок не более 3 рабочих дней со дня поступления материалов от отдела документационного обеспечения и управления архивным делом.

4.13.11. После подписания поручения Главой Администрации специалист общего отдела заносит содержание резолюции в журнал регистрации обращений, РКФО.

4.13.12. Зарегистрированные и рассмотренные обращения в соответствии с поручениями направляются исполнителям, при этом отделом документационного обеспечения и управления архивным делом снимается необходимое количество копий.

Оригинал обращения остается в отделе документационного обеспечения и управления архивным делом.

4.14. Порядок рассмотрения письменных обращений.

4.14.1. 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, в случае принятия предложения, изменений в нормативные документы;

наличие предложений, требующих изменения законодательства, не относящихся к компетенции Администрации;

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.

4.14.2. 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 не совершении 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.

4.14.3. 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.

4.14.4. 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.

4.14.5. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:

запросить дополнительную информацию в 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.

4.14.6. Запрос должен содержать:

данные об обращении, по которому запрашивается информация;

вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;

вид запрашиваемой информации, содержание запроса.

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

4.14.7. 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.

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

4.14.9. 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.

4.14.10. 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.

4.14.11. В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, должностное лицо, указанное в резолюции первым, является ответственным исполнителем. Ответственный исполнитель определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение. 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.

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

4.14.13. 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.

4.14.14. 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.

4.14.15. Если обращение, направленное исполнителю на рассмотрение по компетенции, ставилось Главой Администрации на контроль, исполнитель должен направить в отдел документационного обеспечения и управления архивным делом на имя того должностного лица, которое давало поручение, информацию о результатах рассмотрения обращения в установленные для исполнения сроки с приложением копии ответа заявителю.

4.14.16. 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.

4.14.17. 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.

4.14.18. В случае возврата проекта ответа исполнитель в зависимости от оснований возврата обязан:

устранить выявленные нарушения;

провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу.

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

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

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

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

4.15. Требования к оформлению ответа на письменные обращения.

4.15.1. Ответы на обращения подписывают тем должностным лицом, которому дано поручение.

4.15.2. Если Главой Администрации было дано поручение подготовить ответ заявителю за своей подписью, то ответ заявителю готовится за подписью Главы Администрации.

4.15.3. 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.

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

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

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

4.15.7. 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 и оно не признано анонимным (например: жильцы дома, жители деревни, работники больницы, члены трудового коллектива), ответ направляется в одну из квартир, в адрес местной администрации, организацию, на предприятие.

4.15.8. Проекты ответов на обращения, подготовленные за подписью Главы Администрации, согласовываются с отделом документационного обеспечения и управления архивным делом. Они также должны быть оформлены и завизированы должностными лицами в установленном порядке.

4.15.9. После подписания ответа Главой Администрации или его заместителями он регистрируется в отделе документационного обеспечения и управления архивным делом и отправляется заявителю.

4.15.10. При регистрации ставится дата и номер, присвоенный обращению при регистрации, с добавлением индекса по номенклатуре дел.

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

4.16. Организация контроля за рассмотрением обращений.

4.16.1. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением письменных обращений, находящихся на рассмотрении в Администрации, осуществляется отделом документационного обеспечения и управления архивным делом Администрации.

4.16.2. Контроль за сроками рассмотрения обращения граждан осуществляется отделом документационного обеспечения и управления архивным делом. Специалист отдела документационного обеспечения и управления архивным делом, ответственный за контроль, ежедневно проверяет списки обращений, подлежащих исполнению, за пять календарных дней до окончания установленного срока рассмотрения обращений граждан (30 календарных дней) систематизирует РКФО и осуществляет напоминание исполнителям.

4.16.3. На особый контроль в отделе документационного обеспечения и управления архивным делом в обязательном порядке ставятся:

обращения, резолюция по которым содержит, помимо конкретных поручений исполнителю, поручение об информировании Главы Администрации о результатах рассмотрения;

повторные обращения;

обращения, поступившие из высших органов власти, Народного Совета Луганской Народной Республики и от депутатов всех уровней, 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.

4.16.4. При постановке обращения на контроль на поручении должностного лица ставится штамп со словом «Контроль».

4.16.5. В случае неисполнения поручения в срок отдел документационного обеспечения и управления архивным делом информирует Главу Администрации о фактах несвоевременного исполнения контролируемого поручения.

4.16.6. В случае если в ответе, полученном от структурного подразделения Администрации или иного органа власти, рассматривавшего обращение, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль. В этом случае на ответе исполнителя ставится штамп «Дополнительный контроль», с ответа снимается копия, которая направляется в соответствующее структурное подразделение Администрации или иной орган власти.

4.16.7. 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.

4.16.8. Продление сроков производится по служебной записке на имя Главы Администрации.

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

4.16.9. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий при рассмотрении обращений и принятием соответствующих решений осуществляется отделом документационного обеспечения и управления архивным делом по поручению Главы Администрации, заместителя Главы.

4.16.10. 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.

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

4.16.12. 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.

4.16.13. 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.

4.16.14. 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 работы с устными обращениями, которые поступили по телефону «Горячей линии»

5.1. Телефоны «Горячих линий» Главы Администрации: (06473) 9-38-38; 38050-266-91-98 осуществляют прием звонков от граждан с 8.00 до 17.00 ежедневно, кроме выходных и праздничных дней.

5.2. Устные обращения граждан, поступившие по телефону на «Горячую линию» Главы Администрации, требующие решения, оформляются письменно на бланках установленной формы для дальнейшей организации работы с ними в установленном порядке.

5.3. Рассмотрение обращений, поступивших по телефону «Горячей линии», осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

VI. Заключительные положения

6.1. Использование и распространение сведений о частной жизни, которые стали известными в результате обращения гражданина, не допускаются.

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

6.3. 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.

6.4. Специалисты общего отдела несут ответственность за сохранность обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

При утрате обращения назначается служебная проверка, о результатах которой информируется Глава Администрации, его заместители, помощник Главы Администрации, начальник отдела документационного обеспечения и управления архивным делом.