



**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА КИРОВСКА  
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ**

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

14 июня 2017 г.

№ 195/од

г. Кировск

Зарегистрировано в Кировском городском  
управлении юстиции Министерства юстиции  
Луганской Народной Республики  
«26» июня 2017 г. за № 2/6

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

В целях улучшения условий реализации прав граждан на обращение и организации личного приема граждан в Администрации города Кировска Луганской Народной Республики, в соответствии со ст. 26 Временного Основного Закона (Конституции) Луганской Народной Республики, Закона Луганской Народной Республики «Об обращениях граждан», Положением о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан в органах государственной власти, местного самоуправления, на предприятиях, в учреждениях и организациях, утвержденного постановлением Совета Министров Луганской Народной Республики от 13.01.2015 № 02-04/08/15, руководствуясь пп. 3.1.10, 5.5.6, 5.5.20 Положения об Администрации города

Кировска Луганской Народной Республики, утвержденного Указом Главы Луганской Народной Республики от 24.06.2015 № 280/01/06/15:

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

2. Юридическому отделу Администрации города Кировска Луганской Народной Республики подать данное распоряжение на государственную регистрацию в Кировское городское управление юстиции Министерства юстиции Луганской Народной Республики в течение пяти рабочих дней с момента принятия распоряжения.

3. Настоящее распоряжение вступает в силу по истечении десяти дней со дня его официального опубликования.

4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Глава Администрации

Г.А. Карцев

УТВЕРЖДЕНА

распоряжением Главы  
Администрации города Кировска  
Луганской Народной Республики  
от 14 июня 2017 г. № 195/од

Зарегистрировано в Кировском городском  
управлении юстиции Министерства юстиции  
Луганской Народной Республики  
«26» июня 2017 г. за № 2/6

## **ИНСТРУКЦИЯ**

### **о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в Администрации города Кировска Луганской Народной Республики**

#### **I. Общие положения**

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

Рассмотрение обращений граждан предусматривает: прием письменных и устных обращений граждан; регистрацию поступивших обращений; передачу на рассмотрение; рассмотрение обращений; оформление ответа на обращение и направление (передачу) оформленного ответа гражданину; формирование дела.

1.2. Работа по рассмотрению обращений граждан, проведению личного приема граждан и ведению делопроизводства по обращениям граждан 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, настоящей Инструкцией, другими нормативными правовыми актами Луганской Народной Республики.

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

1.4. Положения настоящей Инструкции не применяются при рассмотрении обращений юридических лиц, общественных объединений граждан и их представителей, а также обращений граждан, для которых законодательными актами Луганской Народной Республики установлен иной порядок их направления и рассмотрения в государственных органах, органах местного самоуправления и их должностными лицами.

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

1.6. Работу с обращениями граждан (далее – обращения), поступившими в адрес Администрации, организуют руководители Администрации. Ответственность за организацию работы с обращениями граждан несут руководители Администрации.

1.7. Прием, учет, первичную обработку и контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших на имя Главы Администрации города Кировска Луганской Народной Республики (далее – Глава Администрации), в адрес Администрации, осуществляет отдел административных услуг и обращения граждан Администрации города Кировска Луганской Народной Республики (далее – Отдел).

1.8. Рассмотрение обращений проводится Главой Администрации и его заместителями, руководителями структурных подразделений Администрации,

должностными лицами Администрации.

1.6. Учет, хранение и передача дел в архив Администрации осуществляются в порядке, предусмотренном Инструкцией по делопроизводству в Администрации, настоящей Инструкцией, другими нормативными правовыми актами Луганской Народной Республики.

## **II. Основные понятия**

2.1. В настоящей Инструкции используются следующие основные понятия:

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

**заявители** – граждане, их законные представители, обратившиеся к Главе Администрации, в Администрацию;

**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 коллектива граждан;

**обращение** – изложенные в письменной или устной форме предложения

(замечания), заявления (ходатайства) и жалобы;

**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) на личном приеме;

**анонимное обращение** – письменное обращение не подписанное заявителем (заявителями), а также такое, по которому невозможно установить авторство.

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

### **III. Порядок рассмотрения письменных обращений**

#### **3.1. Последовательность действий при рассмотрении письменных обращений**

3.1.1. Работа с письменными обращениями осуществляется в следующей последовательности:

прием и первичная обработка письменных обращений;

регистрация поступивших письменных обращений;

проставление резолюции руководителем на письменных обращениях;

постановка письменных обращений на контроль;  
направление письменных обращений на рассмотрение;  
рассмотрение письменных обращений;  
продление срока рассмотрения письменных обращений;  
подготовка и оформление ответов на письменные обращения;  
снятие с контроля письменных обращений;  
предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменных обращений;  
формирование дел по обращениям граждан.

### **3.2. Прием и первичная обработка письменных обращений**

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

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

3.2.3. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом Отдела, ответственного за делопроизводство по обращениям граждан.

3.2.4. Письменные обращения, поступившие в Администрацию, передаются специалисту Отдела, ответственного за делопроизводство, для дальнейшей обработки, регистрации и рассмотрения.

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

3.2.6. При приеме и первичной обработке документов:

проверяется правильность адресованной корреспонденции и целостность конвертов;

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

поступившие документы прикладываются сзади текста обращения. В случае отсутствия самого обращения должностным лицом, принимающим почту, составляется справка с текстом: «Обращения к указанному адресату нет», датой и личной подписью, которая прилагается к поступившим документам;

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

3.2.7. На обращения, поступившие с денежными знаками, ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, составляется акт в двух экземплярах (приложение №1). Один экземпляр указанного акта остается на хранении в Отделе, приобщается к поступившему обращению, второй направляется заявителю.

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

3.2.9. Если при поступлении обращения установлено, что отсутствуют приложения, то составляется акт в двух экземплярах (приложение № 2). Один экземпляр указанного акта остается на хранении в Отделе, приобщается к поступившему обращению, второй направляется заявителю.

3.2.10. Обращения с пометкой «лично», поступившие на имя Главы Администрации, вскрываются Главой Администрации или Советником Главы Администрации; поступившие на имя заместителей Главы Администрации,



работников структурных подразделений Администрации – передаются адресатам невскрытыми.

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

3.2.12. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

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

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

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

номер телефона (при наличии);

излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

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

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

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

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

### **3.3. Регистрация обращений**

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

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

3.3.3. На поступивших в Администрацию обращениях в правом нижнем углу первой страницы проставляются входящие регистрационные штампы. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте первой страницы, обеспечивающем его прочтение. В регистрационный штамп вписывается регистрационный индекс и дата. Датой регистрации обращения считается дата, указанная на штампе Администрации.

3.3.4. Специалист Отдела, ответственный за делопроизводство, осуществляет регистрацию обращений, которая возможна с помощью специального программного обеспечения (в автоматизированной (электронной) системе), и/или в журнале регистрации обращений граждан (далее – журнал регистрации обращений) установленной формы (приложение № 3).

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

3.3.5. Специалист Отдела, ответственный за делопроизводство, осуществляет регистрацию обращений в журнале регистрации обращений в соответствии с указаниями по заполнению журнала регистрации обращений разъясняющими порядок заполнения журнала регистрации обращений (приложение № 4).

3.3.6. В регистрационные формы могут дополнительно включаться реквизиты, необходимые для учета, поиска и анализа работы по обращениям.

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

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

порядкового номера, который начинается ежегодно с номера 01;

номера структурного подразделения (согласно утвержденным индексам структурных подразделений).

Например:

И-10-06, где И – первая буква фамилии (Иванов), 10 – порядковый номер

в рамках календарного года, 06 – номер структурного подразделения.

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

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

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

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

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

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

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

3.3.12. Журнал регистрации обращений заполняется и хранится в Отделе.

3.3.13. Почтовые конверты (вырезки из них), в которых поступили обращения, сохраняются вместе с обращениями до окончания срока хранения, после чего уничтожаются. Конверты от поступивших обращений граждан сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или, когда дата почтового штемпеля служит подтверждением времени отправления и получения обращения.

### **3.4. Предварительное рассмотрение обращений**

3.4.1. После регистрации обращения передаются на рассмотрение руководству Администрации в день поступления или на следующий рабочий день. Поручения руководства о дальнейшем рассмотрении обращений оформляются в форме резолюций.

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

3.4.3. Руководитель проставляет резолюцию не позднее следующего рабочего дня с момента поступления к нему обращения.

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

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

### **3.5. Порядок рассмотрения письменных обращений**

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

Ответственный исполнитель определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение, при необходимости подключает к исполнению другие структурные подразделения, в том числе не указанные в резолюции, осуществляет контроль за соблюдением установленных сроков, формирует окончательный ответ на обращение при поступлении материалов от

соисполнителей.

3.5.2. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:

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

пригласить на личную беседу гражданина для уточнения обстоятельств, изложенных в обращении или с целью получить у него дополнительную информацию;

инициировать проведение проверки (проведение проверки осуществляется в пределах полномочий, установленных Положением об Администрации города Кировска Луганской Народной Республики, другими нормативными правовыми актами Луганской Народной Республики).

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

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

В случае отказа гражданина (или неявки при наличии подтверждения о приглашении гражданина предложенным способом в надлежащий срок), ответ на обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточность информации, обусловленная неявкой гражданина на личную беседу, может повлечь недостаточно детальное рассмотрение обращения. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

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

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

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

содержать информацию о дате отправки, регистрационный номер, подпись.

3.5.5. Письменное обращение, в котором не указано место жительства заявителя, не изложена суть поставленного вопроса, не подписано автором (авторами), без даты, а также такое, по которому невозможно установить авторство, рассмотрению не подлежит, о чем данному лицу подготавливается разъяснение в десятидневный срок со дня его поступления и сообщается ему письменно (при наличии адреса) или по телефону (при наличии). Решение о прекращении рассмотрения такого обращения принимает Глава Администрации. На документе проставляется виза, что данное обращение рассмотрению не подлежит.

Письменное обращение, поступившее по электронной почте, в котором указан автор обращения, место жительства, изложена суть поставленного вопроса, проставлена дата, однако отсутствует подпись на данном обращении, в период действия военного положения на территории Луганской Народной Республики подлежит рассмотрению в Администрации в порядке рассмотрения письменных обращений.

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

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

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

3.5.9. Рассмотрение обращений осуществляется бесплатно.

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

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

### **3.6. Требования к оформлению ответа на письменные обращения**

3.6.1. Ответ по результатам рассмотрения обращений в Администрации дается за подписью Главы Администрации, лица, исполняющего его обязанности, заместителей Главы Администрации, руководителей структурных подразделений в рамках компетенции.

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

3.6.3. При направлении ответа органам государственной власти, которые направили обращение для рассмотрения в Администрацию, ссылка на регистрационный номер и дату, указанные органами государственной власти, обязательна.

3.6.4. Ответы заявителям печатаются на бланках установленной формы. Должностные лица Администрации оформляют ответы на бланке Администрации согласно требованиям Инструкции по делопроизводству в Администрации города Кировска Луганской Народной Республики.

3.6.5. В левом нижнем углу ответа обязательно указывают фамилию и

инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

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

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

3.6.8. Ответ на коллективное обращение направляется лицу, указавшему свой домашний либо иной адрес для отправки ответа, либо лицу, подписавшему обращение первым, если указан его домашний либо иной адрес.

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

3.6.9. Проекты ответов на обращения должны быть оформлены и завизированы соответствующими должностными лицами Администрации в установленном порядке. Виза проставляется на втором экземпляре проекта ответа на обращение в порядке, определенном Инструкцией по делопроизводству в Администрации.

3.6.10. Ответственность за содержание и оформление подготовленных ответов на обращения, а также за соблюдение порядка, объективности рассмотрения обращения, сроков рассмотрения и своевременности их продления возлагается на руководителей структурных подразделений Администрации, а также непосредственных исполнителей по документам (согласно резолюции).

3.6.11. После подписания ответа руководством документ регистрируется в журнале исходящей корреспонденции специалистом Отдела, ответственным за ведение делопроизводства.

3.6.12. Индекс ответа состоит из регистрационного индекса обращения гражданина с добавлением порядкового номера и цифрового обозначения структурного подразделения, проставляется в журнале регистрации исходящей корреспонденции.



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

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

### **3.7. Сроки рассмотрения обращений граждан**

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

3.7.2. Если в месячный срок решить поставленные в обращении вопросы невозможно, Глава Администрации или его заместители устанавливают необходимый срок для его рассмотрения, о чем сообщается подавшему обращение лицу.

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

3.7.4. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в полномочия Администрации, должностные лица Администрации, в срок не более 5 дней направляют данные обращения по принадлежности соответствующему государственному органу, к компетенции которого относится рассмотрение данных вопросов, о чем сообщается гражданину, подавшему обращение.

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

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

### **3.8. Организация контроля за рассмотрением обращений**

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

3.8.2. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляется Отделом. Отдел проверяет списки обращений, подлежащих исполнению, за 5 календарных дней до окончания установленного срока рассмотрения обращений (30 календарных дней) осуществляет напоминание исполнителям в виде информации в устном и письменном виде (каждую неделю) (приложение № 6).

3.8.3. На контроль ставятся:

обращения, резолюция по которым содержит поручение об информировании Главы Луганской Народной Республики или Руководителя Администрации Главы Луганской Народной Республики о результатах рассмотрения;

обращения, поставленные на контроль по решению Главы Луганской Народной Республики или Руководителя Администрации Главы Луганской Народной Республики;

обращения, поступившие из Народного Совета Луганской Народной Республики;

обращения, поступившие из Совета Министров Луганской Народной Республики;

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

другие обращения по указанию руководителя.

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

3.8.5. В случае неисполнения обращений в установленный

законодательством срок Отдел составляет справку о неисполненных обращениях и информирует руководителя о фактах несвоевременного исполнения контролируемых обращений (приложение № 7).

3.8.6. Основанием для снятия с контроля письменного обращения может служить оформленный гражданину ответ с предоставленными разъяснениями о порядке защиты его прав и законных интересов, которые относятся к компетенции Администрации. Решение о снятии с контроля принимаются руководителями Администрации.

#### **IV. Порядок организации и проведения личного приема граждан**

4.1. Личный прием граждан в Администрации проводит Глава Администрации, его заместители, советник Главы Администрации и руководители структурных подразделений Администрации согласно утвержденным графикам (кроме выходных и праздничных дней).

4.2. В исключительных случаях (командировка, болезнь и другие уважительные причины) прием может быть осуществлен иным уполномоченным лицом.

4.3. Прием граждан Главой Администрации проводится по предварительной записи.

Запись на прием к Главе Администрации осуществляет отдел административных услуг и обращения граждан Администрации ежедневно с 8:00 до 16:00, кроме выходных и праздничных дней. При записи на прием выясняются фамилия, имя, отчество заявителя, его домашний адрес, телефон, суть вопроса.

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

4.4. Личный прием граждан осуществляется в местах, указанных в графиках личного приема граждан Администрации.

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

4.5. График приема граждан размещается в средствах массовой информации и на официальном сайте Администрации.

4.6. В приеме граждан, который проводится Главой Администрации, принимают участие руководители структурных подразделений Администрации, представители коммунальных (муниципальных) предприятий, государственных учреждений, территориальных исполнительных органов государственной власти.

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

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

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

4.10. При проведении личного приема граждан Главой Администрации, его заместителями и советником Главы Администрации, сотрудником Отдела, ответственным за проведение приема оформляются регистрационно-контрольные карточки (приложение № 8), куда заносятся Ф.И.О. заявителя, дата записи на прием, адрес места жительства, телефон, категория (социальное положение), содержания обращения и другие отметки.

4.11. При проведении личного приема граждан сведения о заявителе заносятся в журнал учета личного приема граждан: дата приема, Ф.И.О. должностного лица, осуществляющего личный прием, Ф.И.О. заявителя, адрес места жительства (место работы), контактный телефон заявителя, категория (социальное положение), краткое содержание обращения и другие необходимые данные, подпись должностного лица, которое ведет прием

(приложение № 9).

Журнал учета личного приема граждан должен быть прошит, пронумерован, подписан Главой Администрации.

4.12. В Администрации журналы учета личного приема граждан заполняются и хранятся у должностных лиц структурных подразделений, которые проводят личный прием граждан.

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

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

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

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

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в тот же день вместе с регистрационно-контрольной карточкой личного приема граждан.

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

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

4.19. По окончании приема руководитель доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и

принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо разъясняет заявителю, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

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

4.21. Поручения (резюлюция) оформляются на регистрационно-контрольной карточке личного приема граждан и подписываются руководителем, ведущим прием.

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

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

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

4.25. Информация о порядке рассмотрения обращений размещается:  
на официальном сайте Администрации города Кировска Луганской Народной Республики;  
в средствах массовой информации, информационных материалах;  
на информационных стендах.

4.26. Сведения об Администрации:  
почтовый адрес: 93801, Луганская Народная Республика, город Кировск, улица XXIII партсъезда, дом 7;  
адрес электронной почты Администрации: kirovsk@aglnr.org.

4.27. Информация об установленных для личного приема граждан днях и часах, иная справочная информация по рассмотрению обращений граждан в Администрации предоставляется по телефону: (06446) 4-10-64.

4.28. Во время личного приема граждан, а также при их обращении

посредством телефонной связи должностные лица Администрации подробно, в вежливой форме (с использованием официально-делового стиля речи) консультируют обратившихся заявителей по интересующим их вопросам.

4.29. При проведении личного приема граждан должностные лица Администрации принимают письменные обращения, которые подлежат обязательной регистрации.

4.30. Должностные лица Администрации, осуществляющие прием письменных обращений, обязаны оказывать содействие гражданам в правильном указании в письменном обращении должности, фамилии, имени и отчества адресата, а также названия государственного органа, куда обратился гражданин.

4.31. Должностные лица Администрации вправе предложить гражданину устранить выявленные замечания по тексту обращения.

4.32. В случае если гражданин совершает действия, представляющие непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, должностные лица Администрации вызывают сотрудников полиции и, при необходимости, работников скорой медицинской помощи.

4.28. На информационных стендах в Администрации размещается следующая информация:

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

извлечения из текста настоящей Инструкции;

график личного приема граждан;

другие графики.

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

5.1. Решения, действия (бездействие) Администрации принимаемые или осуществляемые в ходе рассмотрения и обращений граждан, могут быть

обжалованы в судебном и ином порядке, установленном законодательством Луганской Народной Республики.

## **VI. Порядок составления отчетно-аналитической информации по поступившим обращениям**

6.1. Аналитическая работа по обращениям (определение характера обращений, количества, динамики показателей и др.) проводится Отделом во взаимодействии со всеми структурными подразделениями Администрации по итогам месяца, квартала, полугодия, года.

6.2. Отдел готовит информационно-аналитические и статистические материалы о поступающих обращениях и предоставляет их Главе Администрации, заместителю Главы Администрации, курирующему работу по обращениям граждан.

6.3. В соответствии с отдельными поручениями Главы Администрации или заместителя Главы Администрации, курирующего работу по обращениям граждан, готовится информация об обращениях за определенный временной период, а также по конкретной тематике.

## **VII. Вопросы формирования дел по исполненным обращениям**

7.1. Обращения граждан и материалы, связанные с их рассмотрением, после их разрешения возвращаются в Отдел.

Обращения после завершения рассмотрения со всеми относящимися к ним материалами формируются в дела специалистом Отдела.

7.2. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается Отделом в течение 2-х лет. После этого сформированные дела по обращениям граждан передаются в архивное подразделение Администрации для дальнейшей экспертизы ценности документов.

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

7.4. 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 № 10).

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

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

В деле документы располагаются в следующей последовательности:

оригинал обращения;

документы, отражающие процесс рассмотрения обращения гражданина;

оригинал или копия ответа.

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

7.8. Допускается хранение копий обращений, копий документов, отражающих процесс рассмотрения обращений, копий ответов на обращения в структурном подразделении, ответственном за делопроизводство в Администрации.

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

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

7.11. При формировании дел проверяется правильность оформления документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные обращения, а

также неправильно оформленные документы в дело вкладывать запрещается.

7.12. Сформированные дела помещаются в специальные папки для хранения в текущем архиве, где располагаются в регистрационном порядке.

7.13. Сроки хранения документов по обращениям составляют 3 года.

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

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

## **VIII. Заключительные положения**

8.1. Использование и распространение сведений о персональных данных, которые стали известными в результате обращения гражданина, не допускаются, кроме случаев, предусмотренных законодательством Луганской Народной Республики. Нарушение этих норм преследуется по закону.

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

8.3. По просьбе гражданина ему могут быть выданы копии запросов и ответов Администрации в связи с его письменным обращением.

8.4. Должностные лица Администрации при рассмотрении обращений несут ответственность за сохранность дел по обращениям граждан, а также документов, связанных с их рассмотрением.

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

8.6. При утрате дела по обращению или ответа на обращение составляется акт, информируются руководители Администрации.

УТВЕРЖДАЮ  
Первый заместитель Главы  
Администрации города Кировска  
Луганской Народной Республики

\_\_\_\_\_  
(подпись, расшифровка подписи)

\_\_\_\_\_  
(дата)

**АКТ**

г. \_\_\_\_\_

Настоящий акт составлен \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Луганской Народной Республики  
(должность, Ф.И.О.)

о том, что \_\_\_\_\_ специалистом \_\_\_\_\_  
(дата) (наименование структурного

подразделения, ответственного за делопроизводство)

получено письмо

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О. заявителя и адрес)

с приложением: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Руководитель структурного  
подразделения

Подпись

Расшифровка подписи

Специалист структурного  
подразделения

Подпись

Расшифровка подписи

УТВЕРЖДАЮ  
Первый заместитель Главы  
Администрации города Кировска  
Луганской Народной Республики

\_\_\_\_\_  
(подпись, расшифровка подписи)

\_\_\_\_\_  
(дата)

**АКТ**

г. \_\_\_\_\_

Настоящий акт составлен \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Луганской Народной Республики  
(должность, Ф.И.О.)

о том, что \_\_\_\_\_ специалистом \_\_\_\_\_  
(дата) (наименование структурного

подразделения, ответственного за делопроизводство)

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

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Руководитель структурного  
подразделения

Подпись

Расшифровка подписи

Специалист структурного  
подразделения

Подпись

Расшифровка подписи

**ЖУРНАЛ**  
**регистрации обращений граждан**

№ п/п	Дата поступления и регистрационный индекс	Фамилия, имя, отчество, адрес или место работы, категория (социальное положение)	Откуда получено, дата, индекс	Затронутые вопросы (краткое содержание)	Содержание резолюции, ее дата и автор, исполнитель, срок исполнения	Дата, индекс, содержание документа, принятые решения, исполнитель, снятие с контроля	Номер дела по номенклатуре
1	2	3	4	5	6	7	8

**ПОРЯДОК**  
**заполнения журнала регистрации обращений граждан**

<b>Элементы</b>	<b>Пояснения к заполнению</b>
Графа 1	Порядковый номер присваивается в порядке поступления обращения с начала года
Графа 2	Регистрационный номер состоит из первой буквы фамилии (при коллективном обращении указывается аббревиатура КЛ), порядкового номера в рамках календарного года, номера структурного подразделения (согласно утвержденным индексам структурных подразделений)
Графа 3	Фамилия, имя, отчество автора обращения, адрес проживания (место работы) и номер телефона автора обращения, категория (социальное положение)
Графа 4	Указываются органы власти, организации, откуда направлено или переслано обращение, дата и индекс сопроводительного письма
Графа 5	Краткое изложение затрагиваемых вопросов
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

**СПИСОК**  
**категорий и социального положения заявителей**

I. Категории:

- 1.1. Участник Великой Отечественной войны.
- 1.2. Дети войны.
- 1.3. Инвалид Великой Отечественной войны.
- 1.4. Инвалид войны.
- 1.5. Участник боевых действий.
- 1.6. Ветеран труда.
- 1.7. Инвалид I группы.
- 1.8. Инвалид II группы.
- 1.9. Инвалид III группы.
- 1.10. Ребенок-инвалид.
- 1.11. Одинокая мать.
- 1.12. Мать-героиня.
- 1.13. Многодетная семья.
- 1.14. Лицо, пострадавшее в результате Чернобыльской катастрофы.
- 1.15. Участник ликвидации последствий аварии на ЧАЭС.
- 1.16. Герой Советского Союза.
- 1.17. Герой Социалистического Труда.

II. Социальное положение:

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

**ИНФОРМАЦИЯ**  
**о сроках рассмотрения обращений граждан**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
**Луганской Народной Республики**  
**на период с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_**

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

Руководитель структурного  
подразделения

Подпись

Расшифровка подписи

Дата



Главе Администрации  
города Кировска  
Луганской Народной Республики

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

**СПРАВКА**  
**о неисполненных обращениях граждан**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
**Луганской Народной Республики**  
**по состоянию на** \_\_\_\_\_

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

Руководитель структурного  
подразделения

Подпись

Расшифровка подписи

Дата

**ОБРАЗЕЦ**  
**регистрационно-контрольной карточки**  
**личного приема граждан**

<b>РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА</b>		
№ _____	« _____ »	_____ 20 _____ г.
Заявитель: _____		
Дата записи на прием: _____		
Адрес: _____		
Социальный статус: _____		
Краткое содержание заявления: _____ _____ _____		
Резолюция: _____ _____ _____		
Прием вел:	_____ (должность)	_____ (подпись) ( _____ ) (фамилия и инициалы)

Формат А 5

**ЖУРНАЛ**  
**учета личного приема граждан**

№ п/п	Дата приема	Должностное лицо, осуществляющее прием граждан	Ф.И.О., адрес или место работы, категория (социальное положение заявителя)	Затронутые вопросы (краткое содержание)	Кому поручено рассмотрение, содержание поручения, срок исполнения	Последствия рассмотрения, индекс, дата получения ответа от исполнителя
1	2	3	4	5	6	7

**ОБРАЗЕЦ  
обложки дела**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(название)

**ДЕЛО №** \_\_\_\_\_

**ОБРАЩЕНИЕ**

гр. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

проживающего по адресу:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

по вопросу: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(крайние даты)

На \_\_\_\_\_ листах  
Хранить \_\_\_\_\_ лет  
Формат А4