

**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА
МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ
СТАНИЧНО-ЛУГАНСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«27» февраля 2024 г.

№ 25

пгт Станица Луганская

**Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан и организации личного приема граждан в
Администрации муниципального округа муниципальное образование
Станично-Луганский муниципальный округ Луганской Народной
Республики**

С целью установления единых требований к порядку рассмотрения обращений граждан, ведению делопроизводства по обращениям граждан и организации личного приема граждан в Администрации муниципального округа муниципальное образование Станично-Луганский муниципальный округ Луганской Народной Республики, в соответствии с Федеральным конституционным законом от 04.10.2022 № 6-ФКЗ «О принятии в Российскую Федерацию Луганской Народной Республики и образовании в составе Российской Федерации нового субъекта – Луганской Народной Республики», Федеральными законами от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Конституцией Российской Федерации, Конституцией Луганской Народной Республики от 30.12.2022, подпунктом 2.1.45, пункта 2.1., пунктом 4.4. Положения об Администрации муниципального округа муниципальное образование Станично-Луганский муниципальный округ Луганской Народной Республики, утвержденного решением Совета муниципального округа муниципальное образование Станично-Луганский муниципальный округ Луганской Народной Республики от 02.11.2023 № 2, Уставом муниципального образования Станично-Луганский муниципальный округ Луганской Народной Республики, Администрация муниципального округа муниципальное образование Станично-Луганский муниципальный округ Луганской Народной Республики

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в Администрации муниципального округа муниципальное образование Станично-Луганский

муниципальный округ Луганской Народной Республики (далее – Инструкция) согласно приложения к настоящему постановлению.

2. Заместителям главы Администрации муниципального округа муниципальное образование Станично-Луганский муниципальный округ Луганской Народной Республики, начальникам структурных подразделений Администрации муниципального округа муниципальное образование Станично-Луганский муниципальный округ Луганской Народной Республики обеспечить соблюдение Инструкции.

3. Постановление вступает в силу после его подписания и подлежит опубликованию на официальном сайте муниципального округа муниципальное образование Станично-Луганский муниципальный округ Луганской Народной Республики.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава муниципального округа
муниципальное образование
Станично-Луганский
Муниципальный округ
Луганской Народной Республики



А.Н. Зинченко

УТВЕРЖДЕНА:
постановлением Администрации
муниципального округа
муниципальное образование
Станично-Луганский муниципальный округ
Луганской Народной Республики
от «27» февраля 2024 г. № 25

ИНСТРУКЦИЯ

**о порядке рассмотрения обращений граждан и организации
личного приема граждан в Администрации муниципального округа
муниципальное образование Станично-Луганский муниципальный округ
Луганской Народной Республики**

1. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в Администрации муниципального округа муниципальное образование Станично-Луганский муниципальный округ Луганской Народной Республики (далее – Инструкция) устанавливает единые требования к организации работы с письменными (в том числе в форме электронного документа) и устными обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – граждане), поступивших в адрес Администрации муниципального округа муниципальное образование Станично-Луганский муниципальный округ Луганской Народной Республики (далее – Администрация).

1.2. Понятия и термины, используемые в Инструкции, применяются в значениях, определенных в Федеральном законе от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ).

1.3. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с:

Федеральным конституционным законом от 04.10.2022 № 6-ФКЗ «О принятии в Российскую Федерацию Луганской Народной Республики и образовании в составе Российской Федерации нового субъекта – Луганской Народной Республики»;

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 09.02.2009, № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к

информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

Конституцией Российской Федерации;

Конституцией Луганской Народной Республики;

постановлениями и распоряжениями Главы муниципального округа муниципальное образование Станично-Луганский муниципальный округ Луганской Народной Республики;

настоящей Инструкцией;

иными правовыми актами, действующими на территории Луганской Народной Республики согласно Федеральному конституционному закону от 04.10.2022 № 6-ФКЗ «О принятии в Российскую Федерацию Луганской Народной Республики и образовании в составе Российской Федерации нового субъекта Луганской Народной Республики» (далее – законодательство).

1.4. Работу с обращениями (прием, учет, первичную обработку и контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений), поступившими в Администрацию осуществляет отдел делопроизводства Администрации (далее – Отдел делопроизводства).

1.5. Рассмотрение обращений, поступивших в Администрацию, осуществляется должностными лицами Администрации (далее – должностные лица) в соответствии с поручениями Главы муниципального округа муниципальное образование Станично-Луганский муниципальный округ Луганской Народной Республики (далее – Глава Станично-Луганского муниципального округа).

1.6. Положения настоящей Инструкции применяются при организации работы с обращениями, поступившими от граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, письмами депутатов Народного Совета Луганской Народной Республики, членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, юридических лиц (далее – граждане), касающихся вопросов личного характера.

1.7. Делопроизводство по обращениям граждан, поступившим в адрес Администрации, ведется отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с утвержденной номенклатурой дел и осуществляется уполномоченным сотрудником Отдела делопроизводства (далее – Уполномоченный сотрудник Отдела).

1.8. Подготовка внутренних и исходящих документов Отдела, учет, хранение и передача дел в архив Администрации осуществляются в порядке, предусмотренном Инструкцией по делопроизводству в Администрации (далее – Инструкция по делопроизводству) и настоящей Инструкцией.

2. Основные понятия

2.1. В настоящей Инструкции используются следующие основные понятия:

обращение гражданина - направленное в государственный орган или

должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган;

предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе;

заявитель - гражданин, его законный представитель, обратившийся в адрес Администрации;

индивидуальное обращение - обращение, поступившее от имени одного гражданина и содержащее подпись одного гражданина;

коллективное обращение - обращение, поступившее от имени двух и более граждан, содержащее их личные подписи, а также, обращение, поступившее от имени трудовых коллективов, в том числе обращения или резолюции, принятые и подписанные организаторами или участниками собрания, митинга;

письменное обращение - обращение, составленное и оформленное гражданином с соблюдением требований, установленных к оформлению письменного обращения;

повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу с начала календарного года, если по предыдущему обращению принято решение по сути;

устное обращение - обращение, изложенное гражданином лично в ходе личного приема граждан Главой Станично-Луганского муниципального округа, заместителями Главы или поступившее по телефонной линии;

обращение в форме электронного документа - обращение, составленное с соблюдением требований, установленных для подготовки электронного документа.

2.2. Прочие понятия, используемые в данной Инструкции соответствуют понятиям, определенным действующим законодательством.

3. Информирование граждан о порядке приема и рассмотрения обращений

3.1. Информация о порядке рассмотрения обращений, проведения личного приема Главой Станично-Луганского муниципального округа, заместителями главы, сведения о почтовом адресе, по которому могут быть направлены письменные обращения, а также телефонные номера размещаются на официальном сайте муниципального образования Станично-Луганский муниципальный округ Луганской Народной Республики в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» (<https://stanicalug-lnr.ru/>) и на информационном стенде в помещении Администрации.

3.2. На информационном стенде в помещении Администрации размещается следующая информация:

- почтовый адрес Администрации для доставки обращений;
- требования к письменным обращениям;
- извлечения из нормативных правовых актов, регулирующих порядок организации работы с обращениями граждан;
- извлечения из текста настоящей Инструкции;
- график приема граждан Главой Станично-Луганского муниципального округа, заместителями главы;
- примерный образец для написания обращения;
- прочая информация.

3.3. К рассмотрению принимаются устные, письменные обращения, поступившие в ходе личного приема, а также обращения, поступившие в форме электронного документа. Копии обращений не подлежат рассмотрению по сути.

Обращения поступают на:

- почтовый адрес: 293600, Российская Федерация, Луганская Народная Республика, пгт Станица Луганская, ул. Ленина, д.25;
- телефоны «Горячей линии» :(085772) 3-12-90,
- адрес электронной почты: stanicalug@mail.ru
- адрес проведения личного приема: Луганская Народная Республика, пгт Станица Луганская, ул. Ленина, д 25;

Личный прием может проводиться в иных установленных местах согласно Графику приема граждан.

3.4. Перечень лиц, имеющих право на личный прием и прием сотрудниками отдела вне очереди:

- инвалиды и участники Великой Отечественной войны;
- инвалиды боевых действий;
- инвалиды I–II группы;
- лица с инвалидностью из числа участников ликвидации аварии на ЧАЭС;
- участники ликвидации последствий аварии на ЧАЭС;
- граждане с детьми-инвалидами;
- беременные женщины.

3.5. Во время приема письменных обращений граждан, а также при их обращении в телефонном режиме Уполномоченный сотрудник Отдела

подробно, в вежливой форме, используя официально-деловой стиль речи, консультирует обратившихся по интересующим вопросам, дает разъяснения о подведомственности рассмотрения вопросов, компетенции должностных лиц и порядке обращения к ним.

3.6. Уполномоченный сотрудник Отдела, осуществляющий прием письменных обращений, обязан оказывать содействие гражданам относительно правильности оформления письменного обращения.

3.7. Уполномоченный сотрудник Отдела вправе предложить гражданину устранить выявленные несоответствия требованиям подачи обращений согласно законодательству Луганской Народной Республики.

4. Прием и первичная обработка обращений

4.1. Письменное обращение граждан может быть направлено:

почтовым отправлением по адресу: 293600, Российская Федерация, Луганская Народная Республика, пгт Станица Луганская, ул. Ленина, д.25;
 передано лично в Отдел делопроизводства непосредственно гражданином, его представителем;
 принято в ходе личных приемов Главы Станично-Луганского муниципального округа, его заместителей;
 посредством электронной почты (при условии соблюдения требований к написанию письменного обращения).

4.2. В письменном обращении заявитель в обязательном порядке:

указывает наименование Администрации либо фамилию, имя, отчество Главы Станично-Луганского муниципального округа, либо должность Главы Станично-Луганского муниципального округа;
 указывает свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
 указывает почтовый адрес (при необходимости - электронный), по которому должны быть направлены ответ и/или уведомление о переадресации обращения;
 излагает суть предложения, заявления или жалобы;
 указывает номер телефона - при наличии;
 ставит личную подпись и дату.

4.3. В случае необходимости, в подтверждение своих доводов, заявитель прилагает к письменному обращению копии необходимых документов.

4.4. Заявления от граждан о прекращении рассмотрения обращения подлежат регистрации, рассмотрению. На такие обращения предоставляется письменный ответ.

4.5. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится уполномоченным сотрудником Отдела. Уполномоченный сотрудник Отдела, осуществляющий прием письменных обращений, оказывает содействие гражданам в правильном указании в письменном обращении наименования должности, фамилии, имени и отчества адресата.

4.6. По просьбе гражданина, подавшего обращение, на первом листе копии обращения проставляется отметка (штамп или надпись от руки «Получено») с указанием даты поступления обращения, после чего копия обращения возвращается гражданину.

4.7. Уполномоченный сотрудник Отдела вправе предложить гражданину устранить выявленные замечания по тексту обращения.

4.8. Обращение в формате электронного документа направляется путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте муниципального образования Станично-Луганский муниципальный округ Луганской Народной Республики в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет» (<https://stanicalug-lng.ru/>) и на электронный адрес почты администрации: stanicalug@mail.ru, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)".

4.9. Обращения на имя Главы Станично-Луганского муниципального округа и его заместителей, поступившие в Администрацию по почте и фельдъегерской связью, проверяются на безопасность вложения. Сотрудник Отдела делопроизводства, получивший корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем непосредственному руководителю.

4.10. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений и при необходимости составляются следующие акты:

об отсутствии письменных вложений в заказных письмах с объявленной ценностью, если в конверте отсутствует письменное вложение на имя Главы Станично-Луганского муниципального округа (приложение №1 к Инструкции);

о недостатке документов по описи корреспондента в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью при обнаружении в конверте недостачи указанных в описи документов (приложение 2 к Инструкции);

о наличии приложений к обращению, не являющихся подтверждением изложенных в нем доводов, в случае, если приложенные документы и материалы в соответствии с частью 2 статьи 7 Федерального закона № 59-ФЗ не являются подтверждением доводов, изложенных в обращении (приложении 3 к Инструкции);

о вложении оригиналов документов в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью в случае, если к письму прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, награды, иное имущество, а также оригиналы документов, созданных в единичном экземпляре и имеющих юридическое значение для гражданина (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое) (приложение 4 к Инструкции). Также в акте указывается решение о возврате полученных документов и вещей заказным почтовым отправлением.

Указанные акты составляются в двух подлинных экземплярах на

бумажном носителе, один из которых остается в Отделе делопроизводства, а второй прилагается к обращению и передается с указанным обращением исполнителю. При этом заявитель в установленном порядке уведомляется об отсутствии либо недостатке документов или возврате оригиналов документов.

4.11. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением. В случае отсутствия текста письма к конверту (или вложенным материалам, если они имеются) подкладывается текст «письменного обращения к адресату нет».

4.12. Конверты с пометкой «лично» вскрываются в общем порядке сотрудником Отдела делопроизводства, обрабатывающим корреспонденцию.

4.13. Срок хранения документов по обращениям граждан (в том числе конвертов) составляет 5 лет. По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в установленном порядке.

5. Прием устных обращений граждан в адрес Администрации, поступивших по телефонной линии

5.1. Прием устных обращений граждан в адрес Администрации, поступающих по телефонной линии, осуществляется в соответствии с графиком работы Администрации по номеру телефона, который размещается на официальном сайте муниципального округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационных стендах в помещениях Администрации.

5.2. Устные обращения граждан в адрес Администрации, поступившие по телефонной линии, которые требуют решения, оформляются Уполномоченным сотрудником Отдела письменно на бланках установленной формы для дальнейшей организации работы с ними (приложение № 5 к Инструкции).

5.3. После наложения резолюции Главой Станично-Луганского муниципального округа обращения в соответствии с поручениями направляются исполнителям.

6. Регистрация обращений

6.1. Обращения граждан, поступающие на имя Главы Станично-Луганского муниципального округа и его заместителей, регистрируются в Отделе делопроизводства.

6.2. Все поступающие в Администрацию письменные обращения граждан, обращения, поступившие в форме электронного документа и обращения, поступившие в ходе личного приема граждан Главой Станично-Луганского муниципального округа и его заместителей, регистрируются в журнале учета обращений граждан (приложение № 6 к Инструкции) в течение 3 дней с момента поступления и имеют единую нумерацию. Допускается

осуществление учета обращений граждан при помощи программного обеспечения.

6.3. Для учета письменных обращений используется регистрационно-контрольная карточка обращений граждан в Администрацию установленной формы (приложение № 7 к Инструкции).

6.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного (выездного) приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

6.5. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года. Информация о персональных данных авторов письменных обращений и обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства Российской Федерации о персональных данных.

6.6. На первой странице обращения на свободном от текста месте проставляется регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином свободном месте, обеспечивающем его прочтение.

6.7. При регистрации обращению присваивается регистрационный индекс, который состоит из следующих составляющих, проставляемых через тире, косую черту и тире:

порядковый номер (применяется сквозная нумерация, которая начинается ежегодно с номера отдела, через тире номера журнала согласно номенклатуры и порядкового номера через косую черту и через тире начальная буква фамилии).

Например:

11-18/125 – И где 11 – номер отдела, 18 – номер журнала обращений по номенклатуре, 125 – порядковый номер обращения, И – тире начальная буква фамилии Иванов.

125 – КЛ, где КЛ – аббревиатура, обозначающая коллективное обращение, 125 – порядковый номер в рамках календарного года.

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

Если обращение подписано двумя или более заявителями, то регистрируется лицо, сообщившее Уполномоченному сотруднику Отдела, что является контактным лицом для направления ответа с целью последующего информирования остальных заявителей, либо лицо, подписавшее обращение первым, если указан почтовый адрес для направления ответа.

6.8. Обращение проверяется на повторность с начала календарного года. При необходимости прикладывается предыдущая переписка, для дальнейшего направления на регистрацию и рассмотрение.

На обращениях, поступивших в Администрацию повторно, совершается надпись: «Повторно» в регистрационно-контрольной карточке обращения

гражданина и/или на первой странице обращения (в верхнем правом углу).

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

Не считаются повторными обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если ранее поданные обращения по этому же вопросу находятся в стадии рассмотрения (на дополнительном контроле).

Обращения одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, которые были направлены разным адресатам и в последующем поступили на рассмотрение в Администрацию (дублетные), учитываются под регистрационным индексом обращения, полученного первым, с прибавлением порядкового номера, который проставляется через дробь.

Например:

11-18/125 – И/1

11-18/125 – И/2

6.9. В регистрационно-контрольную карточку обращения, поступившего в Администрацию, вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес (если адрес отсутствует и в письме, и на конверте, то при определении территории проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля). Если в электронном обращении почтовый адрес отсутствует, указан только электронный адрес заявителя и из содержания обращения невозможно определить место проживания заявителя, в адресную строку вносится запись: «Без точного адреса»;

источник поступления;

категория и социальный статус автора;

телефон (при наличии);

форма обращения;

указывается отправитель, направивший обращение, а также дата, исходящий номер сопроводительного письма;

исходящий номер сопроводительного письма;

вид контроля (особый контроль, запрос, контроль, дополнительный контроль);

признак обращения (первичное, повторное, многократное, дубликатное);

содержание обращения, которое должно быть четким, отражать его суть;

сведения о предыдущих обращениях автора;

фамилия и проект резолюции руководителя, которому обращение направляется на рассмотрение;

наименование соответствующих органов или соответствующих должностных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

6.10. Оригиналы обращений с регистрационным штампом

Администрации заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат оригинала обращения заявителю возможен до его регистрации.

7. Сроки рассмотрения обращений граждан

7.1. Обращения, поступившие в Администрацию, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется со дня регистрации обращения в Администрации до даты направления ответа заявителю.

7.2. Срок рассмотрения письменного обращения исчисляется в календарных днях. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на выходной или нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

7.3. Глава Станично-Луганского муниципального округа либо уполномоченное на то лицо, давшие поручение о рассмотрении обращения, вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

7.4. По дубликатному обращению, приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения в случае, если ответ на него не дан.

7.5. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан, рассматриваются в установленный законом срок.

7.6. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления Глава Станично-Луганского муниципального округа или заместители вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения, либо уполномоченному на то лицу, представляется служебная записка, подготовленная исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения. В случае принятия руководителем, давшим поручение по рассмотрению обращения, либо уполномоченным на то лицом решения о продлении срока рассмотрения обращения заявителю направляется соответствующее уведомление.

7.7. По направленному в установленном порядке запросу государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом срок предоставления информации исполнителем не должен превышать 15 дней.

7.8. Обращение от одного и того же заявителя, направленное в дополнение к ранее направленному Главе Станично-Луганского муниципального округа, заместителям обращению, являющееся копией или дубликатом первого обращения, срок рассмотрения которого не истек, рассматривается в срок, не превышающий ранее установленный для первого

обращения.

7.9. Лица, виновные в нарушении сроков рассмотрения обращения, несут ответственность, предусмотренную законодательством.

7.10. Отдел делопроизводства в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан. При этом заместители, начальники структурных подразделений Администрации и должностные лица Администрации также осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

8. Направление обращений на рассмотрение

8.1. Сотрудники Отдела делопроизводства, осуществляя работу с обращениями, в день регистрации предоставляют обращения для резолюции Главе Станично-Луганского муниципального округа или заместителям для принятия решения о ходе рассмотрения. При рассмотрении обращения Глава Станично-Луганского муниципального округа или заместители определяют исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения;

принимают решение о направлении обращения по компетенции в иные организации, осуществляющие публично значимые функции, с сопроводительным письмом за подписью Главы Станично-Луганского муниципального округа, заместителей.

8.2. Решение о направлении письменного обращения на рассмотрение принимается исходя исключительно из его содержания по компетенции поднимаемых автором вопросов, независимо от того, кому оно адресовано.

8.3. Письменное обращение направляется в течение 7 дней со дня регистрации на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 1 Федерального закона № 59-ФЗ.

8.4. В случае перенаправления на рассмотрение в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов коллективного письменного обращения, подписанного несколькими заявителями, с указанием адреса каждого из них и просьбой направить ответ каждому из подписавшихся, уведомление о переадресации обращения направляется каждому гражданину на указанный им в обращении адрес. В остальных случаях уведомление направляется на адрес заявителя, указанного в регистрации первым.

8.5. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с его компетенцией, о чем в

течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

8.6. В случае если обращение направлено не по компетенции, исполнитель по рассмотрению обращения в трехдневный срок обращается к Главе Станично-Луганского муниципального округа или заместителям, давшим поручение по рассмотрению с мотивированной служебной запиской. В записке указывается орган или должностное лицо, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов.

Не допускается передача обращения от одного исполнителя по рассмотрению обращения к другому, без резолюции Главы Станично-Луганского муниципального округа или заместителей, минуя Отдел делопроизводства.

9. Рассмотрение обращений

9.1. Порядок и сроки рассмотрения обращений граждан едины для всех видов обращений (заявлений, жалоб, предложений).

9.2. При поступлении в Администрацию просьбы гражданина о прекращении рассмотрения его обращения в случае, если обращение еще не было направлено на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов, работники Отдела делопроизводства информируют заявителя о прекращении рассмотрения обращения. В случае переадресации ранее поступившего обращения от данного гражданина в иной орган или иному должностному лицу заявление о прекращении рассмотрения данного обращения в течение 7 дней направляется в соответствующий орган или должностному лицу с уведомлением гражданина, реализовавшего данное право.

По письменному запросу заявителю в 30-дневный срок возвращаются приложенные к обращению материалы (документы).

9.3. Администрация при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

9.4. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, на который заявителю неоднократно (два раза и более) давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы и (или) обстоятельства, ответственный исполнитель, который рассматривал предыдущие обращения данного заявителя по этому вопросу, может подготовить служебную записку на имя Главы Станично-Луганского муниципального округа с предложением принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

В зависимости от результатов рассмотрения Главой Станично-Луганского муниципального округа данной служебной записки обращение в дальнейшем рассматривается в общем порядке или гражданин уведомляется о принятии решения о прекращении переписки.

9.5. При поступлении от гражданина обращения по вопросу, по которому переписка с ним ранее уже прекращена в установленном порядке, исполнитель, который рассматривал предыдущие обращения данного заявителя по этому вопросу, при условии установления идентичности вопросов, изложенных в обращении по отношению к предыдущим, и отсутствия новых доводов и (или) обстоятельств может подготовить служебную записку на имя Главы Станично-Луганского муниципального округа с предложением принять решение о безосновательности очередного обращения и о направлении его в дело без рассмотрения.

В зависимости от результатов рассмотрения служебной записки Главой Станично-Луганского муниципального округа обращение рассматривается в общем порядке или помещается в ранее сформированное дело без направления ответа заявителю.

9.6. При поступлении в адрес Администрации обращения, которое не соответствует требованиям к письменному обращению, в том числе, в нем не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, Уполномоченный сотрудник Отдела информирует о данном факте Главу Станично-Луганского муниципального округа в виде служебной записки. Ответ на такое обращение не дается. В случае необходимости, результаты рассмотрения оформляются в виде служебной записки и приобщаются к обращению.

Если в указанном 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.

9.7. После регистрации обращения начальник Отдела делопроизводства передает обращение Главе для резолюции. Резолюция о дальнейшем рассмотрении обращений оформляется в соответствующей графе Карточки письменного обращения граждан, поступившего в Администрацию муниципального образования Станично-Луганский муниципальный округ Луганской Народной Республики либо на бланке резолюции Главы (приложение № 8 к Инструкции). Допускается написание резолюции на первом листе обращения на свободном от текста месте.

9.8. Резолюция содержит: фамилии и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, ориентированное на конечный результат, подпись Главы Станично-Луганского муниципального округа или заместителей, с расшифровкой и датой. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

9.9. Глава Станично-Луганского муниципального округа или заместители по результатам ознакомления с текстом обращения и прилагаемыми к нему документами, принимают решение по резолюции, при необходимости корректирует его.

9.10. Поручение по рассмотрению устного обращения, поступившего по телефонной линии, оформляется в соответствующей графе Карточки устного обращения граждан в Администрацию муниципального округа муниципальное образование Станично-Луганский муниципальный округ Луганской Народной Республики, поступившего по телефонной линии либо на бланке резолюции Главы Станично-Луганского муниципального округа (заместителей).

9.11. После подписания резолюции копия обращения в соответствии с поручениями направляется исполнителям, при этом оригинал обращения остается в Отделе делопроизводства.

9.12. Ответственным исполнителем по рассмотрению обращения является структурное подразделение Администрации либо должностное лицо, определенное в качестве ответственного исполнителя и указанное в резолюции первым.

Руководители структурных подразделений Администрации рассматривают поступившие согласно резолюций Главы Станично-Луганского муниципального округа или заместителей обращения и определяют непосредственных исполнителей из числа сотрудников соответствующих структурных подразделений.

9.13. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

9.14. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы или должностным лицам, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

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

9.16. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:

подготовить в установленном порядке проект запроса дополнительной информации в адрес органов государственной власти, предприятий, учреждений и т.д.;

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

осуществить выезд на место (по согласованию с руководителем);

организовать комиссионное рассмотрение, в том числе, и с привлечением

представителей других исполнительных органов государственной власти Луганской Народной Республики и прочих заинтересованных лиц (по согласованию);

направить обращение на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в случае если их решение не входит в компетенцию Администрации.

9.17. 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 регистрационный номер и дату, фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя.

9.18. Обращение, поступившее в Администрацию в соответствии с компетенцией, рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации. В исключительных случаях, а также в случае направления Администрацией в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы и иным должностным лицам, Глава Станично-Луганского муниципального округа вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на тридцать дней, с обязательным уведомлением о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

В таком случае ответственный исполнитель готовит служебную записку на имя Главы Станично-Луганского муниципального округа с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения.

9.19. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается предположительный срок окончательного разрешения вопроса. Ход рассмотрения такого обращения ставится Отделом делопроизводства на дополнительный контроль.

9.20. Все исполнители в равной мере несут персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращения, соблюдение сроков рассмотрения обращения, своевременность продления сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа, направление (вручение) ответа заявителю. При рассмотрении обращения исполнители применяют все предоставленные им полномочия в соответствии с должностным регламентом (должностной инструкцией).

9.21. Ответы на обращения, подготовленные на подпись Главе Станично-Луганского муниципального округа должны быть оформлены и завизированы соответствующими должностными лицами. Виза проставляется вместе с реквизитом «исполнитель» на экземпляре документа, помещаемом в дело Отдела делопроизводства, и включает в себя подпись исполнителя, а также,

при необходимости, подпись руководителя структурного подразделения Администрации, заместителя Главы Администрации, визу юридического отдела Администрации (главного специалиста юридического отдела Администрации).

9.22. Ответы на обращения граждан должны быть предоставлены на подпись Главе Администрации в течение 20 календарных дней с момента регистрации обращения, если иное не предусмотрено действующим законодательством.

9.23. При подготовке ответов на обращения граждан, а также иных исходящих документов, связанных с рассмотрением обращений (запросы в адрес госорганов, предприятий, учреждение и т.д., промежуточные ответы заявителям, информирование иных заинтересованных физических лиц, прочее) исполнитель в обязательном порядке составляет заголовок к письму с привязкой к обращению, например:

О рассмотрении обращения Иванова И.И.;

О предоставлении информации по обращению Иванова И.И.;

О комиссионном обследовании по коллективному обращению жителей ул. Ленина.

9.24. Регистрация исходящих документов, указанных в п. 9.23 Инструкции, осуществляется Уполномоченным сотрудником Отдела в журнале регистрации исходящей документации по работе с обращениями граждан в Администрации установленной формы (приложение 9 к Инструкции).

9.25. При регистрации ответа на обращение или иных документов, связанных с рассмотрением обращений, указывается порядковый номер документа в пределах календарного года: номер отдела, через тире номер журнала согласно номенклатуры и порядкового номера через косую черту с пометкой исх.

9.26. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты меры, дан письменный исчерпывающий ответ заявителю (лицу, органу, обратившемуся в интересах заявителя).

9.27. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа, он направляется (вручается) заявителю ответственным исполнителем.

9.28. В случае предоставления промежуточного ответа может указываться срок разрешения вопроса, если он известен. Если решить вопрос не представляется возможным, ответ гражданину должен содержать четкие разъяснения со ссылкой на действующее законодательство.

9.29. Если вопросы, указанные гражданином в обращении, решены положительно и гражданин не настаивает на письменном ответе или он обратился с заявлением о прекращении рассмотрения обращения, ответ на обращение в письменной форме может не предоставляться.

9.30. Ответ на коллективное обращение направляется лицу, сообщившему Уполномоченному сотруднику Отдела, что оно является контактным лицом для направления ответа с целью последующего

информирования остальных заявителей, либо лицу, подписавшему обращение первым, если указан почтовый адрес для направления ответа.

В случае, если в коллективном обращении адреса заявителей указаны без расшифровки номера квартиры, улицы города, поселка, села, Ф.И.О. работников предприятия, учреждения, организации или членов трудового коллектива, ответ направляется в одну из квартир дома, указанного в обращении, в организацию, на предприятие.

10. Ответы на обращения граждан

10.20. Ответ на письменное обращение должен соответствовать критериям своевременности, объективности, всесторонности.

10.21. Текст ответа на письменное обращение должен излагаться четко, ясно, последовательно, кратко, со ссылками на нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов нарушения прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

В тексте ответа заявителю должны содержаться ссылки на направившие обращение орган, должностное лицо, организацию, регистрационный номер, дату регистрации.

10.22. Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

10.23. Ответ на письменное коллективное обращение дается заявителям, адреса которых указаны в обращении, при наличии их подписей. Если в коллективном обращении указан адрес только одного заявителя или содержится просьба направить ответ на конкретный адрес, ответ направляется по указанному адресу с пометкой «для информирования заинтересованных лиц».

10.24. В случае если ответ дается на несколько обращений одного того же автора, то в нем перечисляются все адресаты, перенаправившие обращение, с указанием его регистрационного номера и даты регистрации.

10.25. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

10.26. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, адрес электронной почты (в случае если обращение поступило в форме электронного документа), по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном 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.

10.27. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

10.28. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

10.29. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Администрацию или соответствующему должностному лицу.

10.30. По письменному запросу заявителю возвращаются оригиналы документов, приложенные к обращению, путем личного вручения или посредством почтовой связи. Приложения к обращению могут быть возвращены заявителю, как во время рассмотрения, так и во время периода архивного хранения.

10.31. Ответы заявителям подписываются Главой Станично-Луганского муниципального округа, заместителями.

10.32. Проект ответа в Администрацию Президента Российской Федерации, аппарат Правительства Российской Федерации, депутатам Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатам Законодательного Собрания, Главе Луганской Народной Республики, в Администрацию Главы Луганской Народной Республики о результатах рассмотрения обращений, поступивших в их адрес и направленных в Администрацию, готовится соответствующими структурными подразделениями Администрации и подписывается Главой Станично-Луганского муниципального округа.

9.14. Информация на запросы Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций подписывается Главой Станично-Луганского муниципального округа.

9.15. При направлении ответа на обращение, поступившее в форме электронного документа, по адресу электронной почты, указанной в обращении, подготовленный на бумажном носителе и собственноручно подписанный ответ преобразуется в электронную форму путем сканирования. Гражданину направляется ответ в форме электронного документа на адрес электронной почты, указанный в обращении.

9.16. В случае всестороннего и объективного рассмотрения обращения, а также полного фактического исполнения принятого по нему решения Глава Станично-Луганского муниципального округа либо заместители, списывают материалы «в дело», в противном случае – руководитель, давший поручение по рассмотрению обращения, принимает дополнительные меры контроля до

полного фактического исполнения принятого решения, всестороннего и объективного рассмотрения обращения.

В случае если исполнителей по рассмотрению обращения несколько и один из них дает промежуточный ответ, то Главе Станично-Луганского муниципального округа или заместителям по рассмотрению обращения представляются ответы после рассмотрения обращения всеми исполнителями (при условии, что срок окончательного рассмотрения не превышает 60 дней).

9.17. Лица, виновные в нарушении сроков и порядка рассмотрения обращений, а также в неисполнении поручений, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

9.18. По результатам оценки ответа на обращение и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов дается оценка своевременности, всесторонности, объективности рассмотрения, а также наличия правовых обоснований принятых решений. Если ответ не соответствует хотя бы одному из критериев, то обращение и ответ возвращаются исполнителю для повторного рассмотрения.

9.19. Решение о сроках устранения нарушений принимается Главой Станично-Луганского муниципального округа, заместителями по предложениям Уполномоченного сотрудника Отдела, но в пределах общего срока рассмотрения обращения.

10. Личный прием граждан

10.1. Личный прием граждан осуществляется Главой муниципального округа муниципальное образование Станично-Луганский муниципальный округ Луганской Народной Республики, заместителями главы Администрации муниципального округа муниципальное образование Станично-Луганский муниципальный округ Луганской Народной Республики, согласно утвержденному графику.

10.2. График личных приемов граждан Главой Станично-Луганского муниципального округа, заместителями ежегодно утверждается Главой, размещается на информационных стендах и на официальном сайте муниципального образования.

10.3. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан путем размещения её на официальном сайте муниципального округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационных стендах в помещениях Администрации.

10.4. Прием граждан осуществляется в порядке очередности без предварительной записи. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

10.5. При личном приеме гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность.

10.6. Содержание обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение № 10 к Инструкции). В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

10.7. В ходе приема гражданин вправе оставить письменное обращение на имя Главы или заместителей, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и Инструкцией.

10.8. Глава Станично-Луганского муниципального округа, заместители Главы, осуществляющие личный прием граждан, вправе привлекать сотрудников Администрации, представителей подведомственных государственных учреждений и коммунальных (муниципальных) предприятий, а также представителей других органов, учреждений и организаций Станично-Луганского муниципального округа Луганской Народной Республики (по согласованию). Должностное лицо, осуществляющее личный прием, при необходимости, дает соответствующие поручения, которые фиксируются в карточке личного приема граждан.

10.9. В случае если в обращении, поступившем во время личного приема, содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, гражданину дается устное разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

10.10. Заявителю может быть отказано в личном приеме Главой Станично-Луганского муниципального округа, заместителями в случаях, если:

с заявителем прекращена переписка по данному вопросу;

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую Федеральным законом тайну;

по вопросу заявителя, с которым он обратился для записи на личный прием, имеется вступившее в силу судебное решение.

10.11. Выездной личный прием граждан Главой Станично-Луганского муниципального округа, заместителями Главы проводится согласно плану работы Администрации. Информация о предстоящем выездном приеме граждан размещается на официальном сайте муниципального округа в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет», информационных стендах по месту проведения выездного приема.

10.12. Организационно-техническое обеспечение выездного приема возлагается на организационный отдел Администрации Станично-Луганского муниципального округа.

10.13. Обращение, поступившее в Администрацию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном действующим

законодательством. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

11. Контроль за рассмотрением обращений

11.1. Контроль за рассмотрением обращений возлагается на Отдел делопроизводства и структурное подразделение Администрации либо должностное лицо, определенное в качестве ответственного исполнителя и указанное в резолюции первым.

11.2. Отдел делопроизводства осуществляет особый контроль за исполнением обращений, поступивших в Администрацию от Администрации Президента Российской Федерации, федеральных органов государственной власти, от членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Приемной Президента Российской Федерации, Главы Луганской Народной Республики, Администрации Главы Луганской Народной Республики, из Аппарата Правительства Луганской Народной Республики, Генеральной прокуратуры Луганской Народной Республики, от Уполномоченного по правам ребенка Луганской Народной Республики, депутата Народного Совета Луганской Народной Республики, других обращений по решению Главы Станционно-Луганского муниципального округа

11.3. При осуществлении контроля за всесторонним рассмотрением обращений проверяется наличие необходимых реквизитов документа, анализируется содержание обращения в целях выявления причин нарушения прав, свобод и законных интересов гражданина и подготовки ответа на обращение на предмет : освещения всех вопросов, поставленных в обращении; раскрытия всех установленных обстоятельств; полноты принятых мер, направленных на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина; наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов граждан.

11.4. При постановке обращения на контроль в карточке и на первом листе обращения в верхнем правом углу проставляется отметка со штампом «Контроль» с указанием срока предоставления на подпись Главе проекта ответа по результатам рассмотрения обращения гражданина.

11.5. Уполномоченный сотрудник Отдела ежедневно проверяет обращения, находящиеся на рассмотрении, и осуществляет напоминание исполнителям за пять дней до окончания срока предоставления на подпись Главе ответа по результатам рассмотрения обращения гражданина.

11.6. Ответственность должностных лиц отдела по работе с обращениями граждан закрепляется в их должностных инструкциях. Должностные лица несут установленную законодательством ответственность за

сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

11.7. При освобождении от замещаемой должности исполнитель по рассмотрению обращения обязан сдать все числящиеся за ним обращения сотруднику Отдела по работе с обращениями граждан.

11.8. В случае нарушения сроков рассмотрения обращения Отдел информирует о данном факте Главу Станично-Луганского муниципального округа.

11.9. При рассмотрении обращения Администрацией или ее должностным лицом гражданин имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую Федеральным законом тайну;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 1 Федерального закона № 59-ФЗ, а в случае, предусмотренном частью 5¹ статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Для ознакомления граждане обращаются к должностным лицам администрации, рассматривавшим обращения.

11.10. Если на обращение дается промежуточный ответ, то ход рассмотрения такого обращение ставится на дополнительный контроль в соответствии с предположительным сроком окончательного разрешения вопроса, указанным в ответе.

11.11. Основанием для снятия с контроля обращения могут служить:

направление (вручение) гражданину ответа, содержащего информацию решении поставленных в его обращении вопросов, или предоставление ему разъяснений о порядке защиты его прав и законных интересов, или указание причин, по которым просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно;

поступление от государственного органа или соответствующего должностного лица письменного ответа по существу письменного обращения, поставленного на контроль;

предоставление на имя Главы Станично-Луганского муниципального

округа служебной записки, содержащей информацию о решении вопросов, поставленных в обращении, которое находится на дополнительном контроле.

11.12. Решение об окончании рассмотрения обращения и снятии его с контроля принимается Главой Администрации путем списания материалов рассмотрения «В дело», которое оформляется в форме резолюции (приложение № 11 к Инструкции).

В случае необходимости продолжения возобновления работы с обращением, Главой Станично-Луганского муниципального округа дается новое поручение, и обращение ставится Отделом на дополнительный контроль.

12. Формирование дел по исполненным обращениям

12.1. После завершения рассмотрения обращения ответственный исполнитель обеспечивает предоставление Уполномоченному сотруднику Отдела документов (или их копий) на бумажном носителе, отражающих процесс рассмотрения обращения, для формирования дела, о чем ответственный исполнитель дела делает отметку (ФИО, подпись) в регистрационно-контрольной карточке обращения.

12.2. Документы в деле располагаются в хронологическом порядке и должны содержать обращение с приложениями к нему (при наличии), а также ответ (ответы) на обращение и все документы, отражающие процесс рассмотрения обращения.

12.3. Почтовые конверты хранятся вместе с обращениями.

12.4. Каждое обращение и документы по его рассмотрению составляют самостоятельное дело.

12.5. Сформированные дела по календарному году помещаются в коробки, в соответствии с регистрационными номерами для хранения в текущем архиве.

12.6. По истечении установленного срока хранения документы по обращениям подлежат уничтожению в порядке, установленном действующим законодательством.

13. Порядок составления отчетно-аналитической информации

13.1. Аналитическая работа по обращениям граждан (определение характера обращений, количества, тематики, динамики показателей и др.) проводится Отделом во взаимодействии с непосредственными исполнителями по итогам отчетных периодов.

13.2. Отдел готовит отчетно-аналитическую информацию по результатам работы с обращениями граждан в Администрации и предоставляет ее Главе Станично-Луганского муниципального округа.

13.3. В соответствии с поручениями Главы Станично-Луганского муниципального округа или заместителя, Отделом готовится информация об обращениях по определенным критериям (место проживания заявителей,

повторность, тематика, временной период и др.).

14. Заключительные положения

14.1. Действие настоящей Инструкции не распространяется на ведение делопроизводства по обращениям граждан, для которых законодательными актами установлен иной порядок их направления и рассмотрения.

14.2. Реализация гражданами права на обращение в форме электронного документа, а также получение ответа в форме электронного документа осуществляется в соответствии с действующим законодательством.

14.3. По письменной просьбе гражданина ему могут быть выданы копии ответов на его письменные обращения, если указанные ответы не были им получены по независящим от него обстоятельствам.

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

14.5. При обращении граждан по личным вопросам непосредственно к руководителям структурных подразделений Администрации руководители соответствующих структурных подразделений предоставляют гражданам консультации в пределах компетенции в устной форме.

Начальник отдела делопроизводства
муниципального округа
муниципальное образование
Станично-Луганский муниципальный округ
Луганской Народной Республики

Э.В. Стельмах

Приложение 1
к п. 4.10. Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан и
организации личного приема граждан в
Администрации муниципального
округа муниципальное образование
Станично-Луганский муниципальный
округ Луганской Народной Республики

АКТ № _____
об отсутствии письменных вложений в заказных письмах
с объявленной ценностью
от «__» _____ 20__ г.

Сотрудники отдела делопроизводства Администрации муниципального округа муниципальное образование Станично-Луганский муниципальный округ Луганской Народной Республики в составе:

- 1.
- 2.
- 3.

(*фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт*) составили настоящий акт о нижеследующем:

в Администрацию муниципального округа муниципальное образование Станично-Луганский муниципальный округ Луганской Народной Республики _____ (*число, месяц, год*) поступила корреспонденция с уведомлением за № _____ от гражданина _____ (*фамилия, имя, отчество гражданина*), проживающего по адресу: _____.

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи:	(подпись, дата)	инициалы, фамилия
	(подпись, дата)	инициалы, фамилия
	(подпись, дата)	инициалы, фамилия

Начальник отдела делопроизводства
Администрации муниципального округа
муниципальное образование
Станично-Луганский муниципальный округ
Луганской Народной Республики

инициалы, фамилия

Приложение 2
к п. 4.10. Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан и
организации личного приема граждан в
Администрации муниципального
округа муниципальное образование
Станично-Луганский муниципальный
округ Луганской Народной Республики

АКТ № _____

**о недостатке документов по описи корреспондентов заказных письмах с
уведомлением и в письмах с объявленной ценностью
от «__» _____ 20__ г.**

Сотрудники отдела делопроизводства Администрации муниципального
округа муниципальное образование Станично-Луганский муниципальный
округ Луганской Народной Республики в составе:

- 1.
- 2.
- 3.

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт) составили настоящий акт о
нижеследующем:

в Администрацию муниципального округа муниципальное образование
Станично-Луганский муниципальный округ Луганской Народной Республики
_____ (число, месяц, год) поступила корреспонденция с уведомлением за
№ _____ от гражданина _____ (фамилия, имя, отчество
гражданина) проживающего по адресу: _____.

При вскрытии почтового отправления обнаружена недостача документов,
перечисленных автором письма в описи на ценные бумаги, а именно:

- 1.
- 2....

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи:	(подпись, дата)	инициалы, фамилия
	(подпись, дата)	инициалы, фамилия
	(подпись, дата)	инициалы, фамилия

Начальник отдела делопроизводства
Администрации муниципального округа
муниципальное образование
Станично-Луганский муниципальный округ
Луганской Народной Республики

инициалы, фамилия

Приложение 3
к п. 4.10. Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан и
организации личного приема граждан в
Администрации муниципального
округа муниципальное образование
Станично-Луганский муниципальный
округ Луганской Народной Республики

АКТ № _____
о наличии приложений к обращению, не являющихся подтверждением
изложенных в нем доводов
от «__» _____ 20__ г.

Сотрудники отдела делопроизводства Администрации муниципального округа муниципальное образование Станично-Луганский муниципальный округ Луганской Народной Республики в составе:

- 1.
- 2.
- 3.

(*фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт*) составили настоящий акт о нижеследующем:

В Администрацию муниципального округа муниципальное образование Станично-Луганский муниципальный округ Луганской Народной Республики _____ (*число, месяц, год*) поступила корреспонденция с уведомлением за № _____ от гражданина _____ (*фамилия, имя, отчество гражданина*) проживающего по адресу: _____.

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы и материалы, не являющиеся подтверждением доводов, изложенных в обращении, а именно:

- 1.
- 2.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи:	(подпись, дата)	инициалы, фамилия
	(подпись, дата)	инициалы, фамилия
	(подпись, дата)	инициалы, фамилия

Начальник отдела делопроизводства
Администрации муниципального округа
муниципальное образование
Станично-Луганский муниципальный округ
Луганской Народной Республики

инициалы, фамилия

Приложение 4
к п. 4.10. Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан и
организации личного приема граждан в
Администрации муниципального
округа муниципальное образование
Станично-Луганский муниципальный
округ Луганской Народной Республики

АКТ № _____
о вложении оригиналов документов в заказных письмах с уведомлением
и в письмах с объявленной ценностью
от «__» _____ 20__ г.

Сотрудники отдела делопроизводства Администрации муниципального округа муниципальное образование Станично-Луганский муниципальный округ Луганской Народной Республики в составе:

- 1.
- 2.
- 3.

(*фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт*) составили настоящий акт о нижеследующем:

в Администрацию муниципального округа муниципальное образование Станично-Луганский муниципальный округ Луганской Народной Республики _____ (*число, месяц, год*) поступила корреспонденция с уведомлением за № _____ от гражданина _____ (*фамилия, имя, отчество гражданина*), проживающего по адресу: _____.

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы и материалы, не являющиеся подтверждением доводов, изложенных в обращении, а именно:

- 1.
- 2....

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи:	(подпись, дата)	инициалы, фамилия
	(подпись, дата)	инициалы, фамилия
	(подпись, дата)	инициалы, фамилия

Начальник отдела делопроизводства
Администрации муниципального округа
муниципальное образование
Станично-Луганский муниципальный округ
Луганской Народной Республики

инициалы, фамилия

Приложение 5
к п. 5.2. Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан и
организации личного приема граждан в
Администрации муниципального
округа муниципальное образование
Станично-Луганский муниципальный
округ Луганской Народной Республики

КАРТОЧКА устного обращения граждан, поступившие по телефонной линии в Администрацию муниципального округа муниципальное образование Станично-Луганский муниципальный округ Луганской Народной Республики		
Кто проводит прием (должность)	Дата	Индекс обращения
Заявитель		
Фамилия, имя, отчество		
Адрес регистрации		
Адрес факт. прожив.		
Телефон		
Категория		
Содержание вопроса		
Резолюция, результаты рассмотрения		
_____		_____
(Ф.И.О.)		(подпись)

Приложение 7
к п. 5.3. Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан и
организации личного приема граждан в
Администрации муниципального
округа муниципальное образование
Станично-Луганский муниципальный
округ Луганской Народной Республики

**РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА
ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

Дата поступления _____ 202__ г. Регистр. № _____
 Ф.И.О. заявителя _____
 Адрес, телефон заявителя _____
 Категория заявителя _____
 Место работы _____
 Содержание обращения _____
 Вид обращения _____
 Отметка о повторном обращении _____
 Откуда поступило _____
 Кем рассмотрено _____
 Резолюция _____
 Ответственный исполнитель _____
 Срок исполнения _____

(Оборотная сторона)

Контрольные отметки о рассмотрении	Отметка о продлении срока рассмотрения обращения

Результат рассмотрения обращения	Принято постановление, распоряжение главы округа, виновные наказаны и др.	Информация о подтверждении фактов в обращении	Проверено

Дата исполнения	Исход. № ответа	Дело №	Страница

Отметка о поста- новке поручения на дополнит. контроль	Отметка о снятии с дополнительного контроля			
	Результат рассмотрения обращения	Дата исполн.	Исход. N ответа	Дело N, страница

Приложение 8
к п. 9.7. Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан и
организации личного приема граждан в
Администрации муниципального
округа муниципальное образование
Станично-Луганский муниципальный
округ Луганской Народной Республики

БЛАНК РЕЗОЛЮЦИИ

**Главы (заместителей) муниципального округа
муниципальное образование Станично-Луганский
муниципальный округ Луганской Народной Республики**

Глава Станично-Луганского
муниципального округа

К вх. № _____
(регистрационный номер документа)

Фамилия, имя, отчество исполнителя Содержание поручения

Подпись расшифровка подписи

Дата

Приложение 9
к п. 9.24. Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан и
организации личного приема граждан в
Администрации муниципального
округа муниципальное образование
Станично-Луганский муниципальный
округ Луганской Народной Республики

**Журнал регистрации исходящей документации
по работе с обращениями граждан в Администрации
муниципального округа муниципальное образование
Станично-Луганский муниципальный округ
Луганской Народной Республики**

№ п/п	Дата	Адресат	Краткое содержание документа	Исполнитель
1	2	4	5	6

Приложение 10
к п. 10.6. Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан и
организации личного приема граждан в
Администрации муниципального округа
муниципальное образование
Станично-Луганский муниципальный округ
Луганской Народной Республики

КАРТОЧКА		
личного приема граждан в Администрации муниципального округа муниципальное образование Станично-Луганский муниципальный округ Луганской Народной Республики		
Кто проводит прием	Дата	Индекс обращения
Заявитель		
Фамилия, имя, отчество		
Адрес регистрации		
Адрес факт. прожив.		
Телефон		
Категория		
Содержание вопроса		
Результаты приема, поручения		
(должность) (ФИО)		(подпись)

Приложение 11
к п. 11.12. Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан и
организации личного приема граждан в
Администрации муниципального
округа муниципальное образование
Станично-Луганский муниципальный
округ Луганской Народной Республики

ОБРАЗЕЦ
обложки дела

АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ СТАНИЧНО-ЛУГАНСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ	
Дело № _____ от (дата) _____ вид обращения	
ПО ОБРАЩЕНИЮ ГРАЖДАН	
ФИО	
Проживающего по адресу:	
По вопросу:	

На ____ листах

Хранить: ____ лет

Формат А-4