



**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА
МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ
СТАРОБЕЛЬСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ**
(Администрация Старобельского муниципального округа
Луганской Народной Республики)

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«7» августа 2024 г.

г. Старобельск

№ 269

**Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан и организации личного приема граждан в
Администрации муниципального округа муниципальное образование
Старобельский 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 Старобельский 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», 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 Луганской Народной Республики, Уставом муниципального образования Старобельский муниципальный округ Луганской Народной Республики (с изменениями), руководствуясь разделом 5 Положения об Администрации муниципального округа муниципальное образование Старобельский муниципальный округ Луганской Народной Республики, утвержденного решением Совета муниципального округа муниципальное образование Старобельский муниципальный округ Луганской Народной Республики от 08.11.2023 № 5/2 «Об утверждении Положения об Администрации муниципального округа муниципальное образование Старобельский

муниципальный округ Луганской Народной Республики», Администрация муниципального округа муниципальное образование Старобельский 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 Старобельский муниципальный округ Луганской Народной Республики (далее – Инструкция) согласно приложению.

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

3. Постановление Администрации муниципального округа муниципальное образование Старобельский муниципальный округ Луганской Народной Республики от 26 февраля 2024 г. № 25 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Администрации муниципального округа муниципальное образование Старобельский муниципальный округ Луганской Народной Республики» признать утратившим силу.

4. Разместить настоящее постановление на официальном сайте Администрации муниципального округа муниципальное образование Старобельский муниципальный округ Луганской Народной Республики.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Временно исполняющий обязанности Главы



А.С. Калиничев

УТВЕРЖДЕНА

постановлением Администрации
муниципального округа

муниципальное образование

Старобельский муниципальный округ

Луганской Народной Республики

от « 7 » августа 2024 г. № 269

ИНСТРУКЦИЯ

**о порядке рассмотрения обращений граждан и организации
личного приема граждан в Администрации муниципального округа
муниципальное образование Старобельский 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 Старобельский муниципальный округ Луганской Народной Республики (далее – Инструкция) устанавливает единые требования к организации работы с письменными (в том числе в форме электронного документа) и устными (в том числе в телефонном режиме) 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 Старобельский 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 Луганской Народной Республики;

постановлениями и распоряжениями Главы муниципального округа муниципальное образование Старобельский 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 общий отдел Администрации (далее – общий отдел).

1.5. Рассмотрение обращений, поступивших в Администрацию, осуществляется должностными лицами Администрации (далее – должностные лица) в соответствии с поручениями Главы муниципального округа муниципальное образование Старобельский муниципальный округ Луганской Народной Республики (далее – Глава Старобельского 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 общего отдела (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 Старобельского 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 Старобельского муниципального округа, заместителями Главы, сведения о почтовом адресе, по которому могут быть направлены письменные обращения, а также телефонные номера размещаются на официальном сайте Администрации муниципального округа муниципальное образование Старобельский муниципальный округ Луганской Народной Республики в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» (<https://asr-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 Старобельского 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: 292700, Луганская Народная Республика, м.о. Старобельский, г. Старобельск, ул. Коммунаров, д. 35;
- телефон «Горячей линии» : +79592677717;
- адрес электронной почты: starobelsk_lnr@mail.ru;
- адрес проведения личного приема: Луганская Народная Республика, м.о. Старобельский, г. Старобельск, ул. Коммунаров, д. 35;

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.

4. Прием и первичная обработка обращений

4.1. Письменное обращение граждан может быть направлено:
почтовым отправлением по адресу: 292700, Луганская Народная Республика, м.о. Старобельский, г. Старобельск, ул. Коммунаров, д. 35;
передано лично в общий отдел непосредственно гражданином, его представителем;

принято в ходе личных приемов Главы Старобельского 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 Старобельского муниципального округа, либо должность Главы Старобельского 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

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 Старобельский муниципальный округ Луганской Народной Республики в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет» (<https://asr-lnr.ru/>) и на электронный адрес почты администрации: starobelsk_lnr@mail.ru, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)".

4.9. Обращения на имя Главы Старобельского муниципального округа и его заместителей, поступившие в Администрацию по почте и фельдьегерской связью, проверяются на безопасность вложения. Сотрудник общего отдела, 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 Старобельского 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 общем отделе, 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. 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, а также поступивших по телефонной линии

5.1. Прием устных обращений граждан в адрес Администрации, а также 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 сотрудником общего отдела письменно на бланках установленной формы (приложение № 5 к Инструкции), регистрируются в журнале (приложение № 12 к Инструкции).

5.3. После наложения резолюции Главой Старобельского муниципального округа обращения в соответствии с поручениями направляются исполнителям.

6. Регистрация обращений

6.1. Обращения граждан, поступающие на имя Главы Старобельского муниципального округа регистрируются в общем отделе.

6.2. Все поступающие в Администрацию письменные обращения граждан, обращения, поступившие в форме электронного документа и обращения, поступившие в ходе личного приема граждан Главой Старобельского муниципального округа, 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:

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

порядкового номера (применяется сквозная нумерация, которая начинается ежегодно с номера 1);

классификации обращения: на личном приеме Главы – 1, на личном приеме заместителя Главы – 2, на выездном приеме – 3.

При регистрации письменного обращения номер классификации не указывается.

Например:

В-001, где В – первая буква фамилии (Воронин), 001 – порядковый номер в рамках календарного года, письменное обращение.

КЛ-125-1, где КЛ – аббревиатура, обозначающая коллективное обращение, 125 – порядковый номер в рамках календарного года, 1 – обращение получено на личном приеме Главы.

Повторным обращениям, при их поступлении в Администрацию в течение календарного года, присваивается регистрационный индекс первого обращения. В этом случае регистрационный индекс может дополняться указанием на повторность, а именно буквой «П», проставляемой через тире. При необходимости, после указания признака повторности, определяется количество повторных обращений в течение календарного года. Также допускается совершение надписи «Повторно» в регистрационно-контрольной форме обращения (далее – РКФО, Приложение № 6) и в журнале регистрации жалоб, заявлений (ходатайств) и предложений (замечаний) граждан.

Например:

В-101-П, где В – первая буква фамилии (Воронин), 101 – порядковый номер в рамках календарного года, письменное обращение, поступившее повторно.

В-125-П2, где В – первая буква фамилии (Воронин), 125 – порядковый номер в рамках календарного года, письменное обращение, гражданин ранее направлял данное обращение дважды.

Повторным считается обращение, на которое гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

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

Например:

В-125/1

В-125/2

6.8. Регистрационный индекс и дата вписываются в штамп Администрации. Датой регистрации считается дата, указанная на штампе Администрации.

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);

индекс обращения;

отметка о контроле (особый контроль, запрос, контроль, дополнительный контроль);

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

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

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 Старобельского 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 Старобельского муниципального округа 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 Старобельского муниципального округа, заместителям обращения, 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 общего отдела, осуществляя работу с обращениями, в день регистрации предоставляют обращения для резолюции Главе Старобельского муниципального округа для принятия решения о ходе рассмотрения. При рассмотрении обращения Глава Старобельского муниципального округа определяет исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения;

принимает решение о направлении обращения по компетенции в иные организации, осуществляющие публично значимые функции, с сопроводительным письмом за подписью Главы Старобельского муниципального округа.

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 Старобельского муниципального округа, 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 Старобельского муниципального округа или заместителей, минуя общий отдел.

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 общего отдела 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 Старобельского муниципального округа с предложением принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

В зависимости от результатов рассмотрения Главой Старобельского 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 Старобельского 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 Старобельского 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 Старобельского 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 общего отдела передает обращение Главе для резолюции. Резолюция о дальнейшем рассмотрении обращений оформляется в соответствующей графе Карточки письменного обращения граждан, поступившего в Администрацию муниципального округа муниципальное образование Старобельский 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 Старобельского муниципального округа или, с расшифровкой и датой. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

9.9. Глава Старобельского 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 Старобельский муниципальный округ Луганской Народной Республики, поступившего по телефонной линии либо на бланке резолюции Главы Старобельского муниципального округа.

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

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 Старобельского 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 Старобельского 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 Старобельского 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 общим отделом 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 Старобельского муниципального округа должны быть оформлены и завизированы соответствующими должностными лицами. Виза проставляется вместе с реквизитом «исполнитель» на экземпляре документа, помещаемом в дело общего отдела, и включает в себя подпись исполнителя, а также, при

необходимости, подпись руководителя структурного подразделения Администрации, заместителя Главы Администрации, визу отдела правового обеспечения и противодействия коррупции 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 и индекс, присвоенный обращению при регистрации, проставляемый через дробь.

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.

9.31. Заявитель либо его представитель по письменному заявлению имеет право ознакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если эти материалы непосредственно затрагивают его права и свободы и в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, а также снимать копии (фотографировать) с названных документов и материалов с использованием собственных технических средств.

Представитель - лицо, полномочия которого подтверждены доверенностью, оформленной в установленном законом порядке, а также законный представитель.

9.32. Решение об ознакомлении гражданина с материалами проверки либо мотивированное решение об отказе в ознакомлении с материалами проверки принимается главой Администрации или временно исполняющий обязанности Главы Администрации в десятидневный срок со дня подачи обращения гражданина. В случае принятия решения об отказе в ознакомлении с материалами проверки гражданину разъясняется право на обжалование принятого решения.

При необходимости решение об ознакомлении заявителя либо его представителя с конкретно указанным им документом и снятии с него копий может принять непосредственный исполнитель, рассматривавший обращение, по согласованию со своим руководителем.

10. Ответы на обращения граждан

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

10.2. 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.

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

10.4. 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».

10.5. 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.

10.6. 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.

10.7. 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.

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

10.9. 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.

10.10. 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.

10.11. 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.

10.12. Ответы заявителям подписываются Главой Старобельского муниципального округа.

10.13. 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 Старобельского муниципального округа.

10.14. Информация на запросы Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций подписывается Главой Старобельского муниципального округа.

10.15. 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.

10.16. В случае всестороннего и объективного рассмотрения обращения, а также полного фактического исполнения принятого по нему решения Глава Старобельского 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 Старобельского муниципального округа по рассмотрению обращения представляются ответы после рассмотрения обращения всеми исполнителями (при условии, что срок окончательного рассмотрения не превышает 60 дней).

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

10.18. 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.

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

11. Личный прием граждан

11.1. Личный прием граждан осуществляется Главой муниципального округа муниципальное образование Старобельский муниципальный округ Луганской Народной Республики, заместителями главы Администрации муниципального округа муниципальное образование Старобельский муниципальный округ Луганской Народной Республики, согласно утвержденному графику.

11.2. График личных приемов граждан Главой Старобельского муниципального округа, заместителями ежегодно утверждается Главой, размещается на информационных стендах и на официальном сайте муниципального образования.

11.3. 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.

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

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

11.6. 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.

11.7. 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.

11.8. Глава Старобельского 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 Старобельского муниципального округа Луганской Народной Республики (по согласованию). Должностное лицо, осуществляющее личный прием, при необходимости, дает соответствующие поручения, которые фиксируются в карточке личного приема граждан.

11.9. 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.

11.10. Заявителю может быть отказано в личном приеме Главой Старобельского 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.

11.11. Выездной личный прием граждан Главой Старобельского 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.

11.12. Организационно-техническое обеспечение выездного приема возлагается на организационный отдел Администрации Старобельского муниципального округа.

11.13. 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.

12. Контроль за рассмотрением обращений

12.1. Контроль за рассмотрением обращений возлагается на общий отдел и структурное подразделение Администрации либо должностное лицо, определенное в качестве ответственного исполнителя и указанное в резолюции первым.

12.2. Общий отдел 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 Старобельского муниципального округа

12.3. 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.

12.4. 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.

12.5. 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.

12.6. 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.

12.7. При освобождении от замещаемой должности исполнитель по рассмотрению обращения обязан сдать все числящиеся за ним обращения сотруднику общего отдела.

12.8. В случае нарушения сроков рассмотрения обращения общий отдел информирует о данном факте Главу Старобельского муниципального округа.

12.9. 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.

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

12.11. Основанием для снятия с контроля обращения могут служить: направление (вручение) гражданину ответа, содержащего информацию о 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 Старобельского муниципального округа служебной записки, содержащей информацию о решении вопросов, поставленных в обращении, которое находится на дополнительном контроле.

12.12. 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 Старобельского муниципального округа дается новое поручение, и обращение ставится общим отделом на дополнительный контроль.

13. Формирование дел по исполненным обращениям

13.1. 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 делает отметку (ФИО, подпись) в регистрационно-контрольной карточке обращения.

13.2. 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.

13.3. Почтовые конверты хранятся вместе с обращениями.

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

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

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

14. Порядок составления отчетно-аналитической информации

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

14.2. Общий отдел готовит отчетно-аналитическую информацию по результатам работы с обращениями граждан в Администрации и предоставляет ее Главе Старобельского муниципального округа.

14.3. В соответствии с поручениями Главы Старобельского муниципального округа или заместителей, общим отделом готовится информация об обращениях по определенным критериям (место проживания заявителей, повторность, тематика, временной период и др.).

15. Заключительные положения

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

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

15.3. 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.

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

15.5. 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.

Приложение № 1
к п. 4.10. Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан и
организации личного приема граждан в
Администрации муниципального
округа муниципальное образование
Старобельский муниципальный округ
Луганской Народной Республики

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

Сотрудники общего отдела Администрации муниципального округа муниципальное образование Старобельский 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 Старобельский 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 общего отдела
Администрации муниципального округа
муниципальное образование
Старобельский 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
Старобельский 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 общего отдела Администрации муниципального округа
муниципальное образование Старобельский 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
Старобельский 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 общего отдела
Администрации муниципального округа
муниципальное образование
Старобельский 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
Старобельский муниципальный округ
Луганской Народной Республики

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

Сотрудники общего отдела Администрации муниципального округа муниципальное образование Старобельский 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 Старобельский 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 общего отдела
Администрации муниципального округа
муниципальное образование
Старобельский 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
Старобельский 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 общего отдела Администрации муниципального округа
муниципальное образование Старобельский 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
Старобельский 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 общего отдела
Администрации муниципального округа
муниципальное образование
Старобельский 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
Старобельский муниципальный округ
Луганской Народной Республики

КАРТОЧКА		
устных обращений граждан, а также поступивших по телефонной линии в Администрацию муниципального округа муниципальное образование Старобельский муниципальный округ Луганской Народной Республики		
	Дата	Индекс обращения
Заявитель		
Фамилия, имя, отчество		
Адрес регистрации		
Адрес факт. прожив.		
Телефон		
Категория		
Содержание вопроса		
Резолюция, результаты рассмотрения		
☐ Заявитель в письменном ответе не нуждается ☐ Личный приём главы Администрации ☐ Заявитель изъявил желание написать письменное обращение		
(должность) (ФИО)	(подпись)	

Приложение № 6
к п. 6.2. Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан и
организации личного приема граждан в
Администрации муниципального
округа муниципальное образование
Старобельский муниципальный округ
Луганской Народной Республики

**Журнал регистрации обращений граждан,
поступивших в Администрацию муниципального округа
муниципальное образование Старобельский муниципальный округ
Луганской Народной Республики**

Образец журнала регистрации обращений граждан

№ п/п	Дата поступлен ия и регистра- ционный индекс	Фамилия, имя, отчество, адрес или место работы, категория /социально е состояние/	Откуда получено, дата, индекс	Затронутые вопросы		Содержание резолюции, ее дата и автор, исполнитель, срок выполнения	Дата, индекс, содержание документа, принятые решения, исполнитель, снятие с контроля
				Краткое содержа ние	Индексы		

Приложение № 7

к п. 6.3. Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан и
организации личного приема граждан в
Администрации муниципального
округа муниципальное образование
Старобельский муниципальный округ
Луганской Народной Республики

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН			Отметка о контроле	
Фамилия, имя, отчество				Дата регистрации
Адрес				
Телефон				Регистрационный номер
Категория				
Источник поступления				
	дата		индекс	
Содержание				
Резолюция				

оборотная сторона

Ход исполнения			
Дата передачи на исполнение	Исполнитель	Отметка о промежуточном ответе или дополнительном запросе	Контрольные отметки
Дата и индекс исполнения ответа			
Адресат			
Содержание			
С контроля снял		Подпись	
Дело	Том	Листы	Фонд Опись Дело

Приложение № 8
к п. 9.7. Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан и
организации личного приема граждан в
Администрации муниципального
округа муниципальное образование
Старобельский муниципальный округ
Луганской Народной Республики

БЛАНК РЕЗОЛЮЦИИ

**Главы Администрации муниципального округа муниципальное
образование Старобельский муниципальный округ
Луганской Народной Республики**

**Глава Администрации / муниципального округа
муниципальное образование
Старобельский муниципальный округ
Луганской Народной Республики**

К вх. _____
(регистрационный номер документа)

Фамилия, имя, отчество исполнителя
Содержание поручения
Срок исполнения (в случае необходимости)

Подпись расшифровка подписи
Дата

БЛАНК РЕЗОЛЮЦИИ

**Заместителя Главы Администрации муниципального округа
муниципальное образование Старобельский муниципальный округ
Луганской Народной Республики**

**Заместитель Главы Администрации
муниципального округа
муниципальное образование
Старобельский муниципальный округ
Луганской Народной Республики**

К вх. _____
(регистрационный номер документа)

Фамилия, имя, отчество исполнителя
Содержание поручения
Срок исполнения (в случае необходимости)

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
Старобельский муниципальный округ
Луганской Народной Республики

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

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

Приложение № 10
к п. 11.6. Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан и
организации личного приема граждан в
Администрации муниципального
округа муниципальное образование
Старобельский муниципальный округ
Луганской Народной Республики

КАРТОЧКА		
личного приема граждан в Администрации муниципального округа муниципальное образование Старобельский 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. 12.12. Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан и
организации личного приема граждан в
Администрации муниципального
округа муниципальное образование
Старобельский муниципальный округ
Луганской Народной Республики

ОБРАЗЕЦ
обложки дела

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

На _____ листах

Хранить: _____ лет

Приложение № 12
к п. 5.2. Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан и
организации личного приема граждан в
Администрации муниципального
округа муниципальное образование
Старобельский муниципальный округ
Луганской Народной Республики

**Журнал устных обращений граждан, а также поступивших
по телефонной линии
в Администрацию муниципального округа муниципальное образование
Старобельский муниципальный округ Луганской Народной Республики**

Образец журнала регистрации устных обращений граждан

№ п/п	Дата поступлен ия и регистра- ционный индекс	Фамилия, имя, отчество, адрес или место работы, категория /социально е состояние/	Откуда получено, дата, индекс	Затронутые вопросы		Содержание резолюции, ее дата и автор, исполнитель, срок выполнения	Дата, индекс, содержание документа, принятые решения, исполнитель, снятие с контроля
				Краткое содержа ние	Индексы		

Приложение № 13
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан и организации
личного приема граждан в
Администрации муниципального
округа муниципальное образование
Старобельский муниципальный округ
Луганской Народной Республики

СПИСОК
категорий и социального положения заявителей

I. Категории:

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

II. Социальное положение:

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

Приложение № 14
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан и организации
личного приема граждан в
Администрации муниципального
округа муниципальное образование
Старобельский муниципальный округ
Луганской Народной Республики

ПЕРЕЧЕНЬ
индексов вопросов по обращениям граждан

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

210	Деятельность исполнительных органов государственной власти Луганской Народной Республики
220	Деятельность органов государственной власти
230	Деятельность органов местного самоуправления
240	Другое