



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

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«24» декабря 2024 г.

г. Перевальск

№ 366

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

Руководствуясь статьей 33 Конституции Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями), в целях обеспечения объективного, всестороннего рассмотрения обращений граждан и организаций в Администрации муниципального округа муниципальное образование Перевальский муниципальный округ, руководствуясь Уставом муниципального образования Перевальский муниципальный округ Луганской Народной Республики, утвержденным решением Совета муниципального округа муниципальное образование Перевальский муниципальный округ Луганской Народной Республики от 30.10.2023 № 6, Положением об Администрации муниципального округа муниципальное образование Перевальский муниципальный округ Луганской Народной Республики, утвержденным решением Совета муниципального округа муниципальное образование Перевальский муниципальный округ Луганской Народной Республики от 02.11.2023 № 2, Администрация муниципального образования Перевальский муниципальный округ Луганской Народной Республики

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке рассмотрения

обращений граждан и организации личного приема граждан в Администрации муниципального округа муниципальное образование Перевальский муниципальный округ Луганской Народной Республики.

2. Руководителям структурных подразделений Администрации муниципального округа муниципальное образование Перевальский муниципальный округ Луганской Народной Республики обеспечить соблюдение Инструкции при работе с обращениями граждан.

3. Разместить настоящее постановление на официальном сайте Администрации муниципального округа муниципальное образование Перевальский муниципальный округ Луганской Народной Республики в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет» (<https://aprlnr.su>).

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Первого заместителя Главы Администрации муниципального округа муниципальное образование Перевальский муниципальный округ Луганской Народной Республики Половинку Павла Ивановича.

5. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.

Глава
муниципального округа
муниципальное образование
Перевальский муниципальный округ
Луганской Народной Республики



В.В. Михайлов

УТВЕРЖДЕНА

постановлением Администрации
муниципального округа
муниципальное образование
Перевальский муниципальный округ
Луганской Народной Республики
от «21» сентября 2024 № 366

ИНСТРУКЦИЯ

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

I. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в Администрации муниципального округа муниципальное образование Перевальский муниципальный округ Луганской Народной Республики (далее - Инструкция) разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями) (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ), Конституцией Луганской Народной Республики.

1.2. Положения, установленные Инструкцией, применяются к правоотношениям, связанным с организацией работы по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющих публично значимые функции государственных и муниципальных учреждений, иных организаций и должностных лиц (далее соответственно - обращение, граждане), за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации, поданных гражданами лично или их законными представителями; полученных почтовым отправлением, поступивших на адрес электронной почты либо с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал); полученных в ходе личного приема в Администрации муниципального округа муниципальное образование Перевальский муниципальный округ Луганской Народной Республики.

Официальный почтовый адрес Администрации муниципального округа муниципальное образование Перевальский муниципальный округ Луганской Народной Республики (далее - Администрация) для доставки письменных

УТВЕРЖДЕНА

постановлением Администрации
муниципального округа
муниципальное образование
Перевальский муниципальный округ
Луганской Народной Республики
от «14» января 2024 № —

ИНСТРУКЦИЯ

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

I. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в Администрации муниципального округа муниципальное образование Перевальский муниципальный округ Луганской Народной Республики (далее - Инструкция) разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями) (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ), Конституцией Луганской Народной Республики.

1.2. Положения, установленные Инструкцией, применяются к правоотношениям, связанным с организацией работы по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющих публично значимые функции государственных и муниципальных учреждений, иных организаций и должностных лиц (далее соответственно - обращение, граждане), за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации, поданных гражданами лично или их законными представителями; полученных почтовым отправлением, поступивших на адрес электронной почты либо с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал); полученных в ходе личного приема в Администрации муниципального округа муниципальное образование Перевальский муниципальный округ Луганской Народной Республики.

Официальный почтовый адрес Администрации муниципального округа муниципальное образование Перевальский муниципальный округ Луганской Народной Республики (далее - Администрация) для доставки письменных

обращений: 294300, Луганская Народная Республика, м.о. Перевальский, г. Перевальск, ул. Ленина, д. 38.

Официальный адрес электронной почты для направления обращений в форме электронного документа: aprlnr@mail.ru.

1.3. Инструкция устанавливает в Администрации единые требования к работе с обращениями граждан (прием, рассмотрение, подготовка ответа, контроль за исполнением), ведению делопроизводства по обращениям граждан (регистрация, учет, систематизация и обобщение обращений и запросов, организации и проведению личных приемов граждан (далее - личный прием) Главой Администрации, Первым заместителем Главы Администрации, заместителями Главы Администрации и порядку составления отчетно-аналитической информации по поступившим обращениям граждан.

1.4. Понятия и термины, используемые в Инструкции, применяются в значениях, определенных Федеральным законом № 59-ФЗ.

II. Общие правила работы с обращениями граждан

2.1. Делопроизводство по обращениям ведется отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с номенклатурой дел Администрации.

2.2. Учетно-регистрационную работу с обращениями граждан, поступившими в адрес должностных лиц, организует отдел работы с обращениями граждан управления делопроизводства Администрации (далее - отдел), а именно:

- прием обращений граждан;
- первичную обработку обращений граждан;
- регистрацию обращений граждан и передачу их на исполнение в структурные подразделения Администрации, государственные органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в соответствии с поручениями, сформулированными в резолюциях должностных лиц;
- учет обращений граждан;
- контроль за соблюдением сроков исполнения обращений граждан, поступивших на исполнение в Администрацию;
- систематизацию и обобщение обращений граждан;
- хранение дел по обращениям граждан;
- составление отчетно-аналитической информации по обращениям граждан в пределах возложенных функций и полномочий;
- подготовку проектов графиков проведения личных приемов должностными лицами;
- подготовку предложений по нормативно-правовому регулированию в работе с обращениями в Администрации.

2.3. Отправка и прием отделом служебной корреспонденции (переписки), связанной с соблюдением норм законодательства по реализации конституционного права граждан на обращение в государственные органы осуществляются в порядке, предусмотренном Инструкцией по

делопроизводству в Администрации муниципального округа муниципальное образование Перевальский муниципальный округ Луганской Народной Республики (далее - Инструкция по делопроизводству) и Инструкцией.

2.4. Рассмотрение обращений осуществляется должностными лицами, сотрудниками структурных подразделений Администрации в соответствии с поручениями, сформулированными в резолюциях должностных лиц (далее - уполномоченные лица).

2.5. Должностные и уполномоченные лица несут персональную ответственность за нарушение норм действующего законодательства по обращениям и положений, установленных Инструкцией.

2.6. При рассмотрении обращений граждан в Администрации уполномоченные лица:

обеспечивают их объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращение;

запрашивают в установленном порядке необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы, в том числе в электронной форме, в других государственных органах, органах местного самоуправления, предприятиях, учреждениях, независимо от их организационно-правовой формы и формы собственности, общественных организациях, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия (регистрация в управлении служебной переписки, осуществляемой в процессе исполнения поручений по обращениям, является обязательной);

уведомляют отдел о ходе и результатах исполнения обращений, если необходимая для исполнения информация получена лично, например, в телефонном или ином режиме (данная норма осуществляется посредством направления в отдел служебных записок за подписью должностных или уполномоченных лиц и приобщения таких служебных записок к делу по обращению);

принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

готовят проекты письменных ответов по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 5.27.-5.34. раздела V Инструкции;

готовят проекты уведомлений гражданину о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления, общественную организацию, предприятие, учреждение, независимо от их организационно-правовой формы и формы собственности, в соответствии с их компетенцией;

несут персональную ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, осуществляют контроль за их исполнением.

2.7. Гражданин, чье обращение поступило в адрес должностных лиц, имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с

просьбой об их истребовании (к обращениям, поступившим в форме электронного документа, гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы 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 пунктах 5.27.-5.34. раздела V Инструкции;

получать уведомление о переадресации письменного обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления, общественную организацию, предприятие, учреждение, независимо от их организационно-правовой формы и формы собственности, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

получать копии ответов на его обращение;

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.

2.8. Результатом рассмотрения обращений граждан является:

письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, либо перенаправление обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления, общественную организацию, предприятие, учреждение, независимо от их организационно-правовой формы и формы собственности, в соответствии с их компетенцией, с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов;

устный ответ на все поставленные вопросы с согласия гражданина, если указанные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

III. Особенности работы с обращениями граждан, поступившими в Администрацию на официальный адрес электронной почты

3.1. С использованием официального адреса электронной почты могут направляться:

обращения - предложение, заявление, жалоба, направленные в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ в форме электронного документа;

сообщения - информация о необходимости решения актуальных для физических или юридических лиц проблем, направленная в форме

электронного документа (такие сообщения не являются обращениями граждан в значении понятия, предусмотренного Федеральным законом № 59-ФЗ).

3.2. В обращении, поступившем в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3.3. Обращение, поступившее в Администрацию на официальный адрес электронной почты, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ.

IV. Особенности использования Единого портала

4.1. Использование в Администрации Единого портала осуществляется в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 27.12.2023 № 2334 «Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращениями и сообщениями в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения».

4.2. С использованием Единого портала могут направляться:

обращения - предложение, заявление, жалоба, направленные в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ в форме электронного документа;

сообщения - информация о необходимости решения актуальных для физических или юридических лиц проблем, направленная в форме электронного документа (такие сообщения не являются обращениями граждан в значении понятия, предусмотренного Федеральным законом № 59-ФЗ, если иное не установлено федеральными правовыми актами, решениями Правительства Российской Федерации, распоряжениями Главы Луганской Народной Республики и Правительства Луганской Народной Республики).

4.3. Порядок и сроки рассмотрения обращений граждан, поступивших в личный кабинет Администрации (далее - ЛКО) посредством Единого портала, а также возможности межведомственного информационного взаимодействия регламентируются постановлением Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 № 584 «Об использовании федеральной государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое

взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме».

4.4. При наличии идентификатора ЛКО на информационном ресурсе ССТУ.РФ уполномоченные сотрудники отдела осуществляют деятельность на Едином портале в рамках установленной компетенции.

Данные по обращениям и любые изменения статусов обращений, которые были произведены в ходе обработки обращений в течение календарного месяца в ЛКО, должны быть выгружены указанными сотрудниками на информационный ресурс ССТУ.РФ. Такая выгрузка по ЛКО должна производиться ежемесячно, с первого по пятое число месяца, следующего за отчетным.

V. Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан

5.1. Обращение, поступившее в Администрацию, подлежит обязательному рассмотрению.

5.2. Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие процессы:

- прием и первичная обработка обращения;
- регистрация и аннотирование обращения;
- постановка обращения на контроль (при необходимости);
- направление обращения на рассмотрение;
- продление срока рассмотрения обращения (при необходимости);
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения;
- оформление и направление ответа на обращение.

5.3. По результатам первичной обработки сотрудники отдела готовят должностным лицам предложения в виде проектов резолюций о принятии одного из следующих решений:

- передача на рассмотрение уполномоченным лицам;
- перенаправление в другие государственные органы и органы местного самоуправления по компетенции;
- рассмотрение по основаниям статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ;
- приобщение к ранее поступившему обращению.

5.4. Регистрация обращений граждан, поступивших в Администрацию, независимо от способов их доставки, производится сотрудниками отдела в соответствии с пунктом 9.1. раздела IX Инструкции.

5.5. Обращения на иностранных языках до регистрации подлежат переводу. Их регистрация производится после поступления перевода.

5.6. Регистрация входящей корреспонденции по обращениям граждан осуществляется в журнале установленной формы (приложение № 1 к Инструкции) и / или в автоматизированной программе, установленной в отделе (далее - программа).

При регистрации обращению присваивается регистрационный индекс, который состоит из:

начальной буквы фамилии автора (при коллективном обращении проставляется аббревиатура «КЛ», при анонимном - «АНМ»);

порядкового номера (применяется сквозная нумерация, которая начинается ежегодно с номера 001);

признака обращения по способу поступления: на личном приеме - 1, на выездном личном приеме - 2, посредством компьютерных сетей - 3, иным способом - 4.

Например:

В-001-1, где В - первая буква фамилии (Воронин), 001 - порядковый номер в рамках календарного года, 1 - поступило на личном приеме;

КЛ-125-1, КЛ - аббревиатура, обозначающая коллективное обращение, 125 - порядковый номер в рамках календарного года, 1 - поступило по результатам личного приема;

АНМ-223-3, где АНМ - аббревиатура, обозначающая анонимное обращение, 223 - порядковый номер в рамках календарного года, 3 - поступило посредством компьютерных сетей.

5.7. Регистрационный номер и дата вписываются в штамп Администрации. Датой регистрации считается дата, указанная на штампе Администрации.

5.8. Дубликаты обращений регистрируются под тем же входящим номером, что и первоначально поступившие обращения. Дубликатами считаются обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу с одинаковым текстом, направленные различным адресатам и поступившие в Администрацию на рассмотрение.

При одновременном поступлении основного обращения и его дубликата, либо поступлении дубликата до окончания рассмотрения основного обращения, дается единый ответ.

Если дубликат поступил после рассмотрения основного обращения, то заявителю не позднее 10-дневного срока с момента регистрации дубликата ответ на него направляется со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное обращение. Копия ответа направляется в случае прямого указания заявителя о его неполучении.

5.9. Учет, систематизация и анализ обращений граждан осуществляются в журнальной форме и/или программе.

5.10. Сотрудники отдела обязаны сверить указанные в письме и на конверте фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес автора, прочитать обращение, определить его тематику и выявить поставленные заявителем вопросы, проверить обращение на повторность, зарегистрировать в журнальной и регистрационной форме (приложение № 2 к Инструкции).

5.11. В случае обнаружения недостачи материалов, указанных в обращении, сотрудником отдела составляется акт установленной формы в трех экземплярах (приложение № 3 к Инструкции). Первый экземпляр акта остается на хранении в отделе, второй - приобщается к поступившему обращению и направляется для дальнейшего рассмотрения, третий - направляется гражданину. В случае отсутствия самого обращения составляется акт в двух

экземплярах. Первый экземпляр акта приобщается к поступившим материалам и остается в отделе, второй - направляется гражданину.

5.12. Обращения, содержащие аудиозаписи и/или видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей и видеозаписей, иных информационных файлов, рассматриваются при наличии изложения сути заявления, жалобы в письменном виде или в форме электронного документа.

5.13. На лицевой стороне первого листа обращения в правом нижнем углу ставится регистрационный штамп с датой регистрации письма и регистрационным номером.

В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Конверты сохраняются вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения и хранения.

5.14. Информация о поступившем обращении вносится в журнал/регистрационную карточку программы.

5.15. Ответственность за полноту сведений, вносимых в журнал/регистрационные карточки, несут сотрудники отдела, а также уполномоченные лица.

5.16. Если обращение подписано несколькими авторами, то регистрируется первый автор или автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Отметка о коллективности обращения вносится в регистрационную карточку.

Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения, из которого они поступили (например: коллектив ООО «Вымпел», родители учащихся школы и тому подобное).

При ответе на коллективное письменное обращение информация о результатах рассмотрения направляется каждому из заявителей или одному из них (как правило, первому по расположению подписи) с предложением довести его содержание до сведения остальных авторов.

5.17. Если автор письма обращается в интересах другого лица (других лиц), то при регистрации указывается фамилия и инициалы автора обращения, после чего в скобках прописывается фамилия и инициалы лиц, в интересах которых обратился автор, например: Иванов А.А. (в интересах Ивановой В.В., Ивановой С.С.).

5.18. Решение о направлении обращения на рассмотрение по компетенции принимается должностными лицами исходя исключительно из его содержания, независимо от того, кому оно адресовано, за исключением писем, контекстуально адресованных вышестоящими органами власти конкретным должностным лицам.

5.19. По содержанию каждого обращения должностные лица определяют исполнителя (исполнителей) и направляют копию обращения для работы в структурное подразделение Администрации либо в соответствии с частями 3 и 4 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ на исполнение в другой

государственный орган, орган местного самоуправления по принадлежности или в пределах компетенции (соответственно указанным статьям).

Оригиналы обращений граждан хранятся в отделе до их уничтожения.

Оригиналы обращений и / или приложений к ним направляются для работы в структурное подразделение Администрации, если таковое установлено иными нормативными актами или распорядительными документами.

Ответственность за достоверность, полноту и своевременность рассмотрения обращения возлагается на государственный орган, орган местного самоуправления, общественную организацию, предприятие, учреждение, независимо от их организационно-правовой формы и формы собственности, в которое направлено обращение. Администрация не несет ответственности за достоверность, полноту и своевременность рассмотрения обращений, указанных в абзаце первом настоящего пункта.

Информация об исполнителях и текст поручения по резолюции вносятся в регистрационную карточку. В случае перенаправления обращения в соответствии с частями 3 и 4 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ сотрудники структурного подразделения Администрации подготавливают, редактируют и распечатывают сопроводительное письмо исполнителю (исполнителям) и уведомление заявителю о переадресации его обращения.

Уведомление заявителю, направившему свое обращение в форме электронного документа с указанием только адреса электронной почты, направляется структурным подразделением по электронной почте в текстовом формате с последующей отметкой в реестре отправки данных уведомлений. После отправки уведомлений в форме сканированных документов сотрудник структурного подразделения делает скриншот диалогового окна электронной почты, подтверждающий факт отправки уведомления заявителю, с последующим направлением его в дело.

Заявителям, направившим обращение в Администрацию письмом, уведомление направляется в машинопечатной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Администрацию.

Реестры отправленных уведомлений хранятся в отделе.

5.20. Уполномоченные лица, которым поручено исполнение обращения, обеспечивают полное и объективное его рассмотрение в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством и Инструкцией.

5.21. В случае если рассмотрение обращения поручено одновременно нескольким заместителям Главы Администрации или структурным подразделениям Администрации, ответственным за организацию рассмотрения обращения и подготовку обобщенного ответа считается исполнитель, напротив фамилии которого в поручении по резолюции проставлено примечание «сбор». При этом соисполнители, указанные в поручении по резолюции, предоставляют информацию в адрес ответственного исполнителя для обобщения не позднее чем за два рабочих дня до истечения установленного срока.

В случае если обращение переадресовано для рассмотрения по

компетенции одновременно нескольким государственным органам, органам местного самоуправления, общественным организациям, предприятиям, учреждениям, независимо от их организационно-правовой формы и формы собственности, рассмотрение обращения и подготовка ответа каждым органом осуществляется в порядке исполнения статьи 14 Федерального закона № 59-ФЗ самостоятельно в пределах вопросов, отнесенных к их компетенции.

5.22. В случае если обращение направлено должностным или уполномоченным лицам не по компетенции, оно подлежит возврату не позднее двух дней со дня получения обращения посредством служебной записки в адрес автора резолюции за подписью указанного должностного или уполномоченного лица со ссылкой на правовой акт. При отсутствии объективного обоснования обращение к возврату не принимается.

В случае если обращение направлено государственным органам, органам местного самоуправления, общественным организациям, предприятиям, учреждениям, независимо от их организационно-правовой формы и формы собственности, не по компетенции, оно в соответствии с частями 3 и 4 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ подлежит направлению на исполнение в другой государственный орган, орган местного самоуправления, общественную организацию, предприятие, учреждение, независимо от их организационно-правовой формы и формы собственности, по принадлежности или в пределах компетенции (соответственно указанным статьям), о чем уведомляется заявитель и Администрация.

5.23. При рассмотрении повторных обращений анализируется имеющаяся по поднимаемым в них вопросам переписка.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или автор не согласен с принятым по его обращению решением.

Письменные обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Также не являются повторными обращения одного и того же заявителя по разным вопросам.

5.24. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, общественную организацию, предприятие, учреждение, независимо от их организационно-правовой формы и формы собственности, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

5.25. На повторное обращение (запрос) гражданина по вопросу, на который ему был дан ответ, исполнитель вправе продублировать заявителю ответ на его предыдущее обращение, если ситуация не изменилась с момента направления ответа.

5.26. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается по основаниям статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

5.27. Если в 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.

5.28. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного и / или уполномоченного лица, а также членов его семьи, оно может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов при условии уведомления гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.29. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления, общественные организации, предприятия, учреждения, независимо от их организационно-правовой формы и формы собственности, в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

При невозможности прочтения данных о заявителе (фамилии и адреса) обращение по согласованию с курирующим заместителем списывается в номенклатурное дело без уведомления заявителя.

5.30. В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, общественную организацию, предприятие, учреждение, независимо от их организационно-правовой формы и формы собственности, в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

5.31. В случае если обращение, поступившее в Администрацию с нарочным или посредством почтового отправления, является копией (ксерокопией и т. п.) оригинального обращения, не содержит оригинальной подписи заявителя, не имеет законодательно установленных заверительных надписей и / или оттисков, оно не рассматривается.

5.32. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направлявшимися обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, а также при условии, что указанное обращение и ранее направлявшиеся обращения поступали в Администрацию или одному и тому же должностному лицу, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о принятом решении.

Решение о прекращении переписки принимается должностным лицом на основании предложения начальника управления делопроизводства

Администрации (далее - начальник управления) или уполномоченного лица.

Обращения, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых доводов, остаются без рассмотрения на основании служебной записки начальника управления с уведомлением об этом заявителя.

В случае если обращение, поступившее в Администрацию, было переадресовано для рассмотрения в рамках компетенции в другие государственные органы, органы местного самоуправления, общественные организации, предприятия, учреждения, независимо от их организационно-правовой формы и формы собственности, решение о безосновательности очередного обращения и о прекращении переписки принимается их руководителями.

5.33. 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.

5.34. 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.

5.35. Обращения в форме электронного документа, поступающие на адрес электронной почты Администрации, управлением делопроизводства не регистрируются и пересылаются в отдел.

5.36. Обращения, поступившие в адрес должностных лиц, имеющие на конверте пометку «Лично», с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью должностного лица, указанного адресатом, не вскрываются и передаются отделом должностному лицу, которому они адресованы лично.

В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения, корреспонденция не позднее следующего рабочего дня передается в отдел для регистрации и направления по принадлежности для рассмотрения.

В случае если пометка «Лично» указана гражданином непосредственно на обращении, поступившем в отдел, такое обращение направляется на рассмотрение в общем порядке по компетенции.

5.37. Обращения, поступившие в Администрацию из федеральных органов государственной власти и подлежащие рассмотрению по основаниям частей 3 и 4 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ, рассматриваются отделом и / или уполномоченными лицами.

В ответе в федеральные органы государственной власти должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

Подлинники обращений граждан возвращаются в исполнительные органы государственной власти только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме о возврате обращения.

5.38. Депутатский запрос либо обращение, направленное в Администрацию депутатом Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, по обращениям граждан передается на рассмотрение тому должностному лицу, которому оно адресовано.

Должностное лицо, которому направлен запрос либо обращение, должно дать ответ на него в установленные сроки в письменной форме.

Ответ на депутатский запрос либо обращение должен быть подписан тем должностным лицом, которому направлен запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

5.39. Запросы или обращения депутатов Народного Совета Луганской Народной Республики, поступившие в Администрацию, направляются на рассмотрение тому должностному лицу, которому они адресованы.

Ответ на запрос или обращение должен быть подписан тем должностным лицом, которому направлен запрос или обращение, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

5.40. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5.41. Поступившие оригиналы личных документов (свидетельство о рождении, паспорт, диплом, трудовая книжка, водительское удостоверение, свидетельство о регистрации, свидетельство о праве собственности и другие правоустанавливающие документы), а также денежные купюры, ценные бумаги и другие ценности к материалу по письменному обращению не приобщаются, а возвращаются гражданину путем личного вручения под расписку или иным способом, обеспечивающим их сохранность.

5.42. При работе с письменными обращениями должны быть соблюдены правила безопасности. Все конверты подлежат вскрытию с соблюдением правил работы с почтовыми отправлениями, вызывающими подозрение на содержание веществ или предметов, опасных для жизни и здоровья людей. Получив почтовое отправление, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т. д.), специалист отдела должен, не вскрывая конверт, сообщить об этом начальнику управления. Работа с данным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством.

5.43. Обращения считаются рассмотренными, если даны ответы на все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и заявитель проинформирован о результатах либо заявитель уведомлен о принятом решении по основаниям частей 3 и 4 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ.

В ответе должны быть определены конкретные сроки или условия решения поднятого вопроса. Если решить вопрос не представляется возможным, ответ заявителю должен содержать четкие разъяснения со ссылкой на действующее законодательство и, при возможности, предложения других вариантов решения проблемы.

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

5.45. Ответы заявителям и в исполнительные органы государственной власти печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству.

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

5.47. Если проект ответа заявителю не содержит полной информации о решении поднятых в письме вопросов или в нем допущены нарушения норм, установленных Инструкцией по делопроизводству и / или Инструкцией, то такой проект вместе с обращением возвращается управлением уполномоченному лицу для доработки.

5.48. При поступлении в отдел отработанных обращений граждан, находившихся на рассмотрении у должностных, уполномоченных лиц, сотрудник отдела проверяет полноту представленного пакета документов, соблюдение сроков рассмотрения обращения.

5.49. Уполномоченные лица, ответственные за рассмотрение обращений, несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении копий и / или оригиналов обращений и документов.

VI. Организация работы Горячей линии

6.1. Номера телефонов Горячей линии: 8 (857) 41 4-20-10.

6.2. Работа Горячей линии основывается на предоставлении гражданам информации консультативного характера о порядке рассмотрения обращений, адресе электронной почты Администрации; справочной информации о телефонах и почтовых адресах государственных органов и органов местного самоуправления Луганской Народной Республики; иной информации в рамках компетенции отдела.

Прием обращений граждан посредством телефонов Горячей линии не осуществляется.

6.3. Прием звонков по телефонам Горячей линии осуществляется по следующему графику:

понедельник - четверг с 09:00 до 18:00;

пятница - с 09:00 до 16:45;

перерыв с 13:00 до 13:45;

суббота, воскресенье - выходные дни.

VII. Личный прием граждан

7.1. Личный прием граждан в Администрации проводят Глава Администрации и его заместители, начальники структурных подразделений Администрации.

7.2. Личный прием граждан осуществляется в соответствии с утвержденным графиком (без предварительной записи, в порядке очередности).

7.3. График размещается в районной газете «Наша Народная трибуна», на официальном сайте Администрации и на информационном стенде в помещении Администрации.

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

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

7.6. При проведении личного приема граждан оформляется карточка личного приема граждан (далее - КЛПП) (Приложение № 4). Журнал учета личного приема граждан (Приложение № 5). Журнал учета личного приема граждан должен быть прошит, пронумерован, подписан Главой муниципального округа муниципальное образование Перевальский муниципальный округ Луганской Народной Республики, скреплен печатью.

7.7. На личном приеме граждан присутствует начальник отдела или специалист. Должностное лицо, осуществляющее личный прием, выслушивает устное обращение, при необходимости дает соответствующие поручения, которые фиксируются в карточке приема граждан.

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

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

7.10. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если первое его обращение решено по сути.

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

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

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

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

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

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

7.16. Подготовка письменного ответа осуществляется в соответствии с настоящей Инструкцией.

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

VIII. Сроки регистрации и сроки рассмотрения обращений граждан

8.1. Поступившие обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Администрацию, а обращения и запросы, указанные в пунктах 8.3.-8.5., 8.7., 8.8. Инструкции, - в день поступления, который применительно к названным пунктам Инструкции считается днем получения обращения (запроса) в Администрации.

В случае поступления обращения в день, предшествующий выходным или нерабочим праздничным дням, его регистрация производится в первый рабочий день, следующий за выходными или нерабочими праздничными днями.

8.2. Обращение гражданина рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации в Администрации.

Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то днем окончания срока рассмотрения обращения считается ближайший, следующий за ним, рабочий день.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления, общественную организацию, предприятие, учреждение, независимо от их организационно-правовой формы и формы собственности, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, при этом гражданину направляется соответствующее уведомление.

Может быть установлен более короткий срок рассмотрения обращения, если таковое определено адресантами, являющимися исполнительными государственными органами власти, обозначено поручениями, сформулированными в резолюциях должностных лиц, либо является требованием судов различной инстанции, органов Министерства обороны Российской Федерации, Министерства внутренних дел Российской Федерации, Федеральной службы войск национальной гвардии Российской Федерации,

Федеральной службы безопасности Российской Федерации, Следственного комитета Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации.

8.3. Парламентский запрос, направленный на регулирование правоотношений, связанных с реализацией гражданином закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления (далее - право граждан на обращение), разрешается в срок до 15 дней со дня получения или в иной установленный соответствующей палатой Федерального Собрания Российской Федерации срок.

8.4. Запрос члена Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации (депутатский запрос), направленный на регулирование правоотношений, связанных с правом граждан на обращение, разрешается не позднее 30 дней со дня его получения или в иной согласованный с инициатором запроса срок.

В случае переадресации депутатского запроса на рассмотрение по компетенции в иные органы руководитель органа, которому направлен данный запрос, должен дать ответ на него в письменной форме депутату Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и заявителю не позднее чем через 30 дней со дня регистрации либо в срок, установленный в соответствии с поручением, данным должностным лицом.

8.5. Обращение члена Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, направленное на регулирование правоотношений, связанных с правом граждан на обращение, с просьбой о предоставлении информации по вопросам, связанным с их деятельностью, разрешается безотлагательно, а при необходимости получения дополнительных материалов - не позднее 30 дней со дня получения обращения.

В случае если для подготовки ответа на обращение необходимо получение дополнительных материалов, не позднее семи дней со дня получения обращения об этом сообщается автору - члену Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутату Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации - в письме за подписью Главы муниципального округа муниципальное образование Перевальский муниципальный округ Луганской Народной Республики.

8.6. Должностное лицо, которому направлен запрос депутата Народного Совета Луганской Народной Республики, должно дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через 10 дней со дня его получения.

Ответ на депутатский запрос, требующий дополнительного изучения и проверки, а также сбора запрашиваемой информации, дается в течение 30 дней со дня получения такого запроса.

В случае переадресации запросов или обращений депутатов Народного Совета Луганской Народной Республики на рассмотрение по компетенции в иные органы должностное лицо, которому направлен данный запрос или

обращение, должно дать ответ на него в письменной форме депутату Народного Совета Луганской Народной Республики и заявителю не позднее чем через 10 дней со дня регистрации в отделе.

8.7. Материалы, документы и иная информация, направленные на регулирование правоотношений, связанных с правом граждан на обращение, запрошенные Уполномоченным по правам человека в Российской Федерации, направляются ему не позднее 15 дней со дня получения запроса, если в запросе не установлен иной срок.

Заключение Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, содержащее его рекомендации, направленное на регулирование правоотношений, связанных с правом граждан на обращение, рассматривается в месячный срок и о принятых мерах в письменной форме сообщается Уполномоченному по правам человека в Российской Федерации.

8.8. Ответ на запрос Общественной палаты Российской Федерации, направленный на регулирование правоотношений, связанных с правом граждан на обращение, направляется не позднее 30 дней со дня его получения, а в исключительных случаях, определяемых Общественной палатой Российской Федерации, - не позднее 14 дней.

8.9. Информация по направленному Администрацией в установленном порядке запросу, имеющему своей целью всестороннее и объективное рассмотрение обращения, должна быть предоставлена в срок, не превышающий 15 календарных дней.

8.10. В случае если поставленные в обращении гражданина вопросы не входят в компетенцию должностных лиц и Администрации, такое обращение в течение семи дней со дня регистрации направляется в государственный орган, орган местного самоуправления, общественную организацию, предприятие, учреждение, независимо от их организационно-правовой формы и формы собственности, в компетенцию которых входит решение вопросов, изложенных в обращении, с уведомлением об этом заявителя.

8.11. В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления, общественных организаций, предприятий, учреждений, независимо от их организационно-правовой формы и формы собственности, копия обращения в течение семи дней со дня его регистрации направляется в соответствующие органы, организации, предприятия, учреждения.

8.12. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в государственный орган, осуществляющий правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, для рассмотрения по существу поднятых в обращении вопросов и ответа заявителю в установленный законом срок, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

8.13. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи

дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

IX. Пути и способы информирования населения о работе с обращениями граждан, организованной в Администрации

9.1. Информация о работе с обращениями граждан, организованной в Администрации, размещается на информационном стенде, а также в сети «Интернет» на официальном портале: <https://aprlnr.su> (далее - официальный сайт).

9.2. Информационный стенд содержит следующие обязательные сведения:

почтовый и электронный адрес Администрации;

режим работы Администрации;

текст Инструкции;

выписки из нормативных правовых актов, регламентирующих порядок и сроки рассмотрения обращений граждан.

X. Контроль за исполнением рассмотрения обращений граждан

10.1. Контроль за исполнением рассмотрения обращений граждан осуществляется в целях обеспечения объективного и всестороннего рассмотрения обращений граждан в законодательно установленные сроки, принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, мониторинга поступающих обращений граждан.

10.2. Контроль за исполнением рассмотрения обращений граждан включает:

постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль;
сбор и обработку информации о состоянии и результатах рассмотрения обращений;

подготовку оперативных запросов уполномоченным лицам о ходе и состоянии работы по рассмотрению обращений;

подготовку и обобщение данных о содержании и сроках рассмотрения обращений;

снятие обращений с контроля.

10.3. Контроль за исполнением поручений осуществляется должностными лицами, на которых возложен контроль непосредственно в текстах поручений или в резолюциях по их исполнению.

Уполномоченные лица, руководители государственных органов и органов местного самоуправления являются ответственными за фактическое исполнение поручений в установленные сроки.

10.4. На контроль ставятся:

обращения, по которым даны поручения и указания Президента

Российской Федерации, его помощников, Председателя Правительства Российской Федерации и его заместителей, Руководителя Администрации Президента Российской Федерации и его заместителей, Секретаря Совета Безопасности Российской Федерации, Председателя Совета Федерации и Председателя Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, председателей Конституционного Суда Российской Федерации, Верховного Суда Российской Федерации, Председателя Следственного комитета Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, Уполномоченного при Президенте Российской Федерации по правам ребенка, Уполномоченного при Президенте Российской Федерации по защите прав предпринимателей, Председателя Счетной палаты Российской Федерации, секретаря Общественной палаты Российской Федерации, Руководителя Аппарата Правительства Российской Федерации, руководителей федеральных органов исполнительной власти, руководство деятельностью которых осуществляют Президент Российской Федерации и Правительство Российской Федерации;

обращения, по которым поступили парламентские запросы, запросы членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации;

обращения, имеющие наибольший общественный резонанс, связанные с грубыми и систематическими нарушениями законодательства, нарушениями при реализации национальных проектов, а также содержащие сведения о правонарушениях, характеризующихся повышенной общественной опасностью, в отношении социально незащищенных категорий населения: ветеранов, инвалидов, несовершеннолетних, многодетных семей и малоимущих граждан.

10.5. Обращения снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы и даны письменные ответы.

XI. Ответственность за нарушение Федерального закона № 59-ФЗ.

Обжалование решения или действия (бездействия)

должностных и / или уполномоченных лиц.

Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений

11.1. Должностные и / или уполномоченные лица, виновные в нарушении Федерального закона № 59-ФЗ, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

11.2. Предметом обжалования является решение или действие (бездействие) должностного лица, принятое или осуществленное им в ходе исполнения Инструкции.

11.3. Жалоба гражданина на решение или действие (бездействие) должностного и / или уполномоченного лица в связи с рассмотрением обращения подается в письменной или электронной форме и рассматривается в

соответствии с положениями Инструкции.

11.4. Гражданин в своей жалобе на решение или действие (бездействие) должностного и / или уполномоченного лица указывает сведения об обжалуемом решении и действии (бездействии).

В подтверждение своих доводов гражданин может прилагать сведения и материалы либо их копии.

11.5. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) должностного и / или уполномоченного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

11.6. В случае если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения должностным и / или уполномоченным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

XII. Формирование дел по исполненным обращениям граждан

12.1. После завершения рассмотрения обращение и относящиеся к нему материалы формируются в дело.

12.2. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается отделом в течение пяти лет.

12.3. Каждое обращение и материалы к нему составляют в деле самостоятельную группу, скрепляются мягкой обложкой установленной формы (приложение № 6 к Инструкции) и располагаются в хронологическом порядке в соответствии с регистрационным номером в следующей последовательности:

- обращение;
- ответ на обращение;
- все материалы.

12.4. Обращения с материалами формируются в дела в пределах календарного года в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

12.5. В деле могут быть подшиты несколько групп документов, которые располагаются в алфавитном порядке, в зависимости от количества поступивших обращений и материалов.

12.6. Коллективные обращения следует формировать в отдельные дела.

12.7. При формировании дел проверяется правильность их оформления, полнота (комплектность). Обращения, нерешенные по сути (кроме обращений, ответ на которые предполагает предоставление разъяснений в рамках действующего законодательства), а также неправильно оформленные материалы подшивать в дело запрещается.

12.8. Сформированные дела помещаются в специальные папки для хранения в текущем архиве, где располагаются в хронологическом порядке.

12.9. Ответственность за сохранность документов по обращениям, законченным делопроизводством, возлагается на отдел.

При утрате обращения назначается служебная проверка, о результатах которой информируется Глава, заместители Главы Администрации, начальник

управления.

12.10. Срок хранения сформированных по обращениям дел составляет пять лет.

По истечении срока хранения сформированные по обращениям дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

12.11. В необходимых случаях Центральной экспертной комиссией Администрации может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных обращений, связанных с социально и общественно значимыми предложениями по совершенствованию деятельности государственных органов и органов местного самоуправления Луганской Народной Республики.

ХIII. Порядок составления отчетно-аналитической информации по поступившим обращениям

13.1. Аналитическая работа по обращениям (определение характера обращений, количества, динамики показателей и др.) проводится сотрудниками отдела при необходимости во взаимодействии со структурными подразделениями Администрации. Результаты проведенной работы оформляются в отчетной форме.

13.2. Отчетность о результатах рассмотрения обращений размещается уполномоченными сотрудниками отдела на информационном ресурсе ССТУ.РФ посредством формирования и выгрузки ее из программы, установленной в отделе.

13.3. По отдельным поручениям должностных лиц готовится информация об обращениях за определенный временной период, а также по конкретной тематике.

Приложение № 1

к Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема в Администрации муниципального округа муниципальное образование Перевальский муниципальный округ Луганской Народной Республики, утвержденной постановлением Главы Администрации муниципального образования Перевальский муниципальный округ Луганской Народной Республики

от «24» декабря 2024 г. № 366

ЖУРНАЛ
регистрации ответов, поступивших по результатам рассмотрения
обращений граждан

№ п/п	Дата поступления и регистрационный индекс	Фамилия, имя, отчество, адрес, категория /социальное положение/	Откуда получено, дата, индекс	Краткое содержание	Содержание резолюции	Отметка о получении
1	2	3	4	5	6	7

Приложение № 2

к Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема в Администрации муниципального округа муниципальное образование Перевальский муниципальный округ Луганской Народной Республики, утвержденной постановлением Главы Администрации муниципального округа муниципальное образование Перевальский муниципальный округ Луганской Народной Республики

от «14» декабря 2024 г. № 366

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

№ п/п	Дата поступления и регистрационный индекс	Фамилия, имя, отчество, адрес, категория /социальное положение/	Откуда получено, дата, индекс	Краткое содержание	Содержание резолюции, ее дата и автор, исполнитель, срок выполнения	Дата, индекс, содержание документа, принятые решения, исполнитель, снятие с контроля
1	2	3	4	5	6	7

Приложение № 4

к Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема в Администрации муниципального округа муниципальное образование Перевальский муниципальный округ Луганской Народной Республики, утвержденной постановлением Главы Администрации муниципального образования Перевальский муниципальный округ Луганской Народной Республики

от «14» декабря 2024 г. № 366

**ОБРАЗЕЦ
КАРТОЧКИ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН**

КАРТОЧКА личного приема граждан		
Кто проводит прием	Дата	Индекс обращения
Заявитель		
Фамилия, имя, отчество		
Адрес		
Телефон		
Категория		
Содержание вопроса		
Результаты приема		
Должность	Подпись	Расшифровка подписи

Приложение № 5

к Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема в Администрации муниципального округа муниципальное образование Перевальский муниципальный округ Луганской Народной Республики, утвержденной постановлением Главы Администрации муниципального округа муниципальное образование Перевальский муниципальный округ Луганской Народной Республики

от «14» декабря 2024 г. № 366

КАРТОЧКА
регистрационно-контрольной формы обращения

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ ФОРМА ОБРАЩЕНИЯ		Отметка о контроле	
Фамилия, имя, отчество		Дата поступления	
Адрес			
Телефон		Регистрационный индекс	
Категория			
Откуда получено	дата	индекс	
Содержание			
Резолюция			

Приложение № 6

к Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема в Администрации муниципального округа муниципальное образование Перевальский муниципальный округ Луганской Народной Республики, утвержденной постановлением Главы Администрации муниципального округа муниципальное образование Перевальский муниципальный округ Луганской Народной Республики

от «24» декабря 2024 г. № 366

Журнал регистрации исходящей корреспонденции

№ п/п	Дата	Исходящий индекс документа	Адресат	Краткое содержание документа
1	2	3	4	5

Приложение № 7

к Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема в Администрации муниципального образования Перевальский муниципальный округ Луганской Народной Республики, утвержденной постановлением Главы Администрации муниципального образования Перевальский муниципальный округ Луганской Народной Республики

от «24» декабря 2024 г. № 366

ЖУРНАЛ
учета личного приема граждан

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

Приложение № 8

к Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема в Администрации муниципального образования Перевальский муниципальный округ Луганской Народной Республики, утвержденной постановлением Главы Администрации муниципального образования Перевальский муниципальный округ Луганской Народной Республики

от «24» декабря 2024 г. № 366

ОБРАЗЕЦ
обложки дела

**Администрация муниципального округа муниципальное образование
Перевальский муниципальный округ Луганской Народной Республики**

Дело № _____

ПО ОБРАЩЕНИЮ ГРАЖДАНИНА

ФИО

проживающего по адресу:

по вопросу:

На _____ листах
Хранить 5 лет.