



**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА  
МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ ГОРОДСКОЙ ОКРУГ  
ГОРОД ЛУГАНСК ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

«19» августа 2025 г.

№ 527

г. Луганск

**Об утверждении Инструкции  
о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций  
в Администрации городского округа муниципальное образование  
городской округ город Луганск Луганской Народной Республики**

Руководствуясь статьей 33 Конституции Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Положением об Администрации городского округа муниципальное образование городской округ город Луганск Луганской Народной Республики, утвержденным решением Совета городского округа муниципальное образование городской округ город Луганск Луганской Народной Республики от 9 ноября 2023 г. № 1-5/2, а также в целях обеспечения объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений граждан и организаций в Администрации городского округа муниципальное образование городской округ город Луганск Луганской Народной Республики:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в Администрации городского округа муниципальное образование городской округ город Луганск Луганской Народной Республики.

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

Временно исполняющий  
полномочия главы муниципального  
образования городской округ город  
Луганск Луганской Народной Республики

Я. В. Пащенко

2

УТВЕРЖДЕНА

постановлением Администрации  
городского округа муниципальное  
образование городской округ город  
Луганск Луганской Народной  
Республики  
от «19» августа 2025 г. № 527

**ИНСТРУКЦИЯ**  
**о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций**  
**в Администрации городского округа муниципальное**  
**образование городской округ город Луганск**  
**Луганской Народной Республики**

**Глава 1. Общие положения**

1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в Администрации городского округа муниципальное образование городской округ город Луганск Луганской Народной Республики (далее – Инструкция) разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), Конституцией Луганской Народной Республики.

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, направленных с помощью федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), иной информационной системы, обеспечивающих идентификацию и аутентификацию гражданина.

Официальный почтовый адрес Администрации городского округа муниципальное образование городской округ город Луганск Луганской Народной Республики (далее – Администрация) для доставки письменных обращений: 291016, Луганская Народная Республика, г. о. город Луганск, г. Луганск, ул. Коцюбинского, д. 14.

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 городского округа муниципальное образование городской округ город Луганск Луганской Народной Республики (далее – Глава городского округа), заместителями Главы Администрации (далее – руководители Администрации) (далее – должностные лица), и порядку составления отчетно-аналитической информации по поступившим обращениям граждан.

4. Понятия и термины, используемые в Инструкции, применяются в значениях, определенных Федеральным законом № 59-ФЗ и постановлением Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2023 г. № 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, обращений и сообщений 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» (далее – Правила № 2334).

## **Глава 2. Общие правила работы с обращениями граждан**

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

6. Учетно-регистрационную работу с обращениями граждан, поступившими в адрес должностных лиц, организует отдел по работе с обращениями граждан управления делами Администрации (далее – Отдел), а именно:

- прием обращений граждан;
- первичную обработку обращений граждан;
- регистрацию обращений граждан и передачу их на исполнение в отраслевые (функциональные) органы Администрации, 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, возлагается на сотрудников Отдела;
- систематизацию и обобщение обращений граждан;
- составление отчетно-аналитической информации по обращениям граждан в пределах возложенных функций и полномочий;

4

подготовку проектов графиков проведения личных приемов должностными лицами;

организацию работы «Горячей линии» Администрации (далее – Горячая линия);

подготовку предложений по нормативно-правовому регулированию в работе с обращениями в Администрации.

7. Рассмотрение обращений осуществляется должностными лицами, сотрудниками отраслевых (функциональных) органов Администрации в соответствии с поручениями, сформулированными в резолюциях должностных лиц (далее – уполномоченные лица).

8. Должностные и уполномоченные лица несут персональную ответственность за нарушение норм действующего законодательства по работе с обращениями граждан и положений, установленных Инструкцией.

9. 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;

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 44 – 49 главы 4 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.

10. При рассмотрении обращения несколькими исполнителями ответственность за своевременность и правильное исполнение поручений несут все исполнители в пределах содержания поручения и компетенции соответствующего отраслевого (функционального) органа Администрации.

11. 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 с использованием Единого портала, или иной

5

информационной системы Администрации, обеспечивающих идентификацию и аутентификацию гражданина), и 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 44–49 главы 4 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.

12. 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.

### **Глава 3. Особенности использования Единого портала**

13. Использование в Администрации Единого портала осуществляется в соответствии с Правилами № 2334.

14. 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 для рассмотрения и направления ответов по которым федеральными, региональными правовыми актами, решениями Правительства Российской Федерации установлены ускоренные сроки рассмотрения, не превышающие 10 календарных дней, если иное не предусмотрено решением Правительства Российской Федерации, при условии выбора физическим или юридическим лицом способа подачи сообщения в порядке, не предусмотренном Федеральным законом № 59-ФЗ. Если федеральными, региональными, ведомственными правовыми актами, решениями Правительства Российской Федерации такие сроки не установлены, возможность подачи сообщения физическими и юридическими лицами в соответствующий орган и организацию на едином портале не предоставляется. Сообщения, направляемые физическими и юридическими лицами с использованием единого портала, не являются обращениями граждан в значении понятия, предусмотренного Федеральным законом № 59-ФЗ.

15. 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 июля 2013 г. № 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».

16. 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.

#### **Глава 4. Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан**

17. Обращение, поступившее в адрес Администрации или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

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

- прием и первичная обработка обращения;
- регистрация обращения;
- постановка обращения на контроль (при необходимости);
- направление обращения на рассмотрение;
- продление срока рассмотрения обращения (при необходимости);

7  
оформление и направление ответа на обращение.

19. Регистрация обращений граждан, поступивших в Администрацию, независимо от способов их доставки, производится сотрудниками Отдела в соответствии с пунктом 66 главы 6 Инструкции.

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

21. Регистрация входящей корреспонденции по обращениям граждан осуществляется в автоматизированной программе, установленной в Отделе (далее - программа).

При регистрации обращению присваивается регистрационный индекс, который состоит из:

начальной буквы фамилии автора (если обращение подписано двумя и более гражданами, то начальная буква фамилии гражданина, в адрес которого просят направить ответ, либо гражданина, указанного в обращении первым);

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

22. 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 свободном месте, обеспечивающем его прочтение.

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

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

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 Отдел 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.

24. 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 регистрационной форме программы.

25. В случае обнаружения недостачи материалов, указанных в обращении, сотрудником Отдела составляется акт.

26. 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.

27. Учет, систематизация и анализ обращений граждан осуществляются в программе.

28. Информация о поступившем обращении вносится в регистрационную карточку программы.

29. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки программы, несут сотрудники Отдела, а также уполномоченные лица.

30. 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 программы.

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 или контактному лицу, указанному в обращении.

31. 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.).

32. После регистрации обращения граждан передаются сотрудникам, обеспечивающим организационные вопросы деятельности должностных лиц для подготовки проекта резолюции.

33. По содержанию каждого обращения, сотрудники, обеспечивающие организационные вопросы деятельности должностных лиц, готовят проект резолюции и подают его на утверждение должностному лицу.

34. По содержанию каждого обращения должностные лица определяют (утверждают резолюцию) уполномоченных лиц (исполнителей) либо в соответствии с частями 3 и 4 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ поручают отправить обращение на исполнение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов по принадлежности или в пределах компетенции (соответственно указанным статьям).

9.

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.

35. В случае перенаправления обращения в соответствии с частями 3 и 4 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ уполномоченное лицо подготавливает сопроводительное письмо в соответствии с резолюцией и уведомление заявителю о переадресации его обращения.

36. Текст утверждённого поручения (резолюции) вносят в программу сотрудники, обеспечивающие организационные вопросы деятельности должностных лиц.

37. Ответственность за достоверность, полноту и своевременность рассмотрения обращения возлагается на уполномоченных лиц, а также государственный орган, орган местного самоуправления, общественную организацию, предприятие, учреждение, независимо от их организационно-правовой формы и формы собственности, в которое направлено обращение согласно резолюции должностного лица. Отдел не несет ответственности за достоверность, полноту и своевременность рассмотрения обращений.

Ответ на обращение подписывается должностным лицом.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Администрацию или должностному лицу в письменной форме.

38. В случае если рассмотрение обращения поручено одновременно нескольким исполнителям, ответственным за организацию рассмотрения обращения и подготовку обобщенного ответа считается исполнитель, фамилии которого в поручении по резолюции проставлено примечание «отв.» (ответственный). 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.

39. 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.

40. 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.

41. 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.

42. 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.

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

44. 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.

45. 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.

46. 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 руководителем Администрации (лицами, осуществляющими координацию деятельности Администрации) списывается в номенклатурное дело без уведомления заявителя.

47. 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.

48. 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.

49. 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 Главой городского округа на основании предложения уполномоченного лица или начальника управления делами Администрации (далее – начальник управления).

Обращения, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых доводов, остаются без рассмотрения на основании служебной записки уполномоченного лица 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.

50. 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.

51. 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.

52. 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 сотрудниками Отдела 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 Администрацию, такое обращение направляется на рассмотрение в общем порядке по компетенции.

53. 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 уполномоченными лицами.

54. 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.

55. 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.

56. 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 Отдела. Работа с данным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия

соответствующего решения руководством.

57. 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.

58. Ответы печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству.

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 Отделом уполномоченному лицу для доработки.

59. 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.

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

61. Обращения, поступившие в ходе личных приемов должностных лиц, регистрируются и рассматриваются в соответствии с требованиями, установленными Инструкцией.

## **Глава 5. Организация работы Горячей линии**

62. Номера телефонов Горячей линии: +7(8572)58-52-10, + 7 (8572) 58-11-83.

63. Работа Горячей линии основывается на предоставлении гражданам информации консультативного характера о порядке рассмотрения обращений, местонахождении и графике работы приема обращений граждан; справочной информации о телефонах и иной информации в рамках компетенции Отдела.

Прием обращений граждан посредством телефонов Горячей линии не осуществляется.

64. Прием звонков по телефонам Горячей линии осуществляется за исключением нерабочих праздничных дней, по следующему графику:

понедельник - пятница с 09:00 до 17:00;

перерыв с 13:00 до 14:00;

суббота, воскресенье - выходные дни.

## Глава 6. Личный прием граждан

65. В Администрации личный прием граждан проводят:

- Глава городского округа;
- заместители Главы Администрации;
- главный архитектор.

66. Личный прием граждан осуществляется согласно графиков, утвержденных Главой городского округа.

В графиках личного приема граждан определяются дни и часы приема конкретным должностным лицом, а также место проведения приема.

Графики приема доводятся до сведения граждан путем размещения на официальном сайте муниципального образования городской округ город Луганск Луганской Народной Республики в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационном стенде в холле административного здания Администрации.

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

68. Личный прием граждан Главой городского округа осуществляется в порядке живой очереди, по предварительной записи по телефону +7 (8572) 58-11-83 и по адресу: г. о. город Луганск, г. Луганск, ул. Коцюбинского, д. 14.

В целях эффективной организации работы по личному приему, а также оперативного рассмотрения поставленных в обращении вопросов, проводится предварительная запись граждан. В ходе предварительной записи у гражданина уточняют мотивы обращения и содержание вопроса. Отсутствие предварительной записи не является основанием для отказа в приеме.

Предварительная запись граждан на личный прием осуществляется сотрудниками отдела по работе с обращениями граждан управления делами Администрации (далее – Отдел).

69. При проведении личного приема граждан оформляется карточка личного приема, в которой указывается следующая информация:

- фамилия, имя, отчество, место жительства гражданина;
- почтовый адрес заявителя для направления ответа, номер телефона;
- суть вопроса, замечания, предложения, заявления или жалобы, просьбы либо требования, которые будут рассмотрены на личном приеме.

Гражданин также может предоставить документы для обоснования своих заявлений (ходатайств), жалоб или предложений (замечаний).

70. Не позднее, чем на следующий рабочий день после записи гражданина на личный прием, сотрудники Отдела передают копию карточки, а также копии предоставленных им документов руководителю отраслевого (функционального) органа Администрации к компетенции которого относится решение указанного в ней вопроса.

71. Не позднее, чем за 7 рабочих дней до даты личного приема граждан руководители отраслевых (функциональных) органов Администрации, предприятий, учреждений предоставляют в Отдел информационные справки

со сведениями, касающиеся указанных в карточке вопросов.

72. К участию в проведении личного приема могут привлекаться руководители отраслевых (функциональных) органов Администрации и другие должностные лица, необходимость которых определяется Главой городского округа.

73. В случае, если в обращении, принятого в ходе личного приема, содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем в карточке личного приема делается запись.

74. 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 ином случае, дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в течение 30 дней.

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

## **Глава 7. Сроки регистрации и сроки рассмотрения обращений граждан**

76. Поступившие обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Администрацию.

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.

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

Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на выходной или нерабочий 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, 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.

78. Ответ на запрос депутата Народного Совета Луганской Народной Республики дается не позднее 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 Администрации.

79. Материалы, документы и иная информация, направленные на регулирование правоотношений, связанных с правом граждан на обращение, запрошенные Уполномоченным по правам человека в Луганской Народной Республики 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 Луганской Народной Республики 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 Уполномоченного по правам человека в Луганской Народной Республики Российской Федерации.

80. 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.

81. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных 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.

## **Глава 8. Пути и способы информирования населения о работе с обращениями граждан, организованной в Администрации**

82. Информация о работе с обращениями граждан, организованной в Администрации, размещается в сети «Интернет» на официальном портале:

<https://gorod-lugansk.ru> (далее – официальный сайт).

Информация о работе с обращениями граждан на официальном сайте содержит следующие обязательные сведения:

почтовый адрес Администрации;

режим работы Отдела;

место нахождения и график работы;

номера телефона Горячей линии, по которым граждане могут получить информацию о порядке рассмотрения обращений, местонахождении и графике работы Администрации, справочные материалы о телефонах и почтовых адресах, об адресе официального сайта, иную информацию консультативного характера в рамках компетенции Отдела.

## **Глава 9. Контроль за исполнением рассмотрения обращений граждан**

83. 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.

84. 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.

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

Уполномоченные лица являются ответственными за фактическое исполнение поручений в установленные сроки.

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

## **Глава 10. 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**

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

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

89. 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.

90. 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.

91. 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.

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.

## **Глава 11. Формирование дел по исполненным обращениям граждан**

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

93. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается Отделом.

94. Каждое обращение и материалы к нему составляют в деле самостоятельную группу, скрепляются мягкой обложкой и располагаются в хронологическом порядке в соответствии с регистрационным номером в следующей последовательности:

обращение;

все материалы;

ответ на обращение.

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

96. Коллективные обращения следует формировать в отдельные дела.

97. 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.

98. Сформированные дела помещаются в специальные шкафы для хранения в текущем архиве, где располагаются в алфавитном порядке.

99. Ответственность за сохранность документов по обращениям, законченным делопроизводством, возлагается на сотрудников Отдела.

100. При утрате обращения назначается служебная проверка, о результатах которой информируется Глава городского округа, Управляющий делами Администрации, начальник управления делами Администрации.

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

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

102. 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.

## **Глава 12. Порядок составления отчетно-аналитической информации по поступившим обращениям**

103. Аналитическая работа по обращениям (определение характера обращений, количества, динамики показателей и др.) проводится сотрудниками Отдела при необходимости во взаимодействии с отраслевыми (функциональными) органами Администрации. Результаты проведенной работы оформляются в отчетной форме.

104. Отчетность о результатах рассмотрения обращений размещается уполномоченными сотрудниками Отдела на информационном ресурсе ССТУ.РФ.

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