Администрация города Краснодона и Краснодонского района Луганской Народной Республики (АГКиКР ЛНР)

РАСПОРЯЖЕНИЕ

«01» марта 2018года г. Краснодон № 242

Зарегистрировано в Краснодонском горрайонном управлении юстиции Министерства юстиции Луганской Народной Республики «14» марта 2018г. за № 18/139

Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в Администрации города Краснодона и Краснодонского района Луганской Народной Республики (в новой редакции)

В соответствии с Временным Основным Законом (Конституцией) Луганской Народной Республики, на основании Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в Администрации Главы, утвержденной распоряжением Главы Луганской

Народной Республики от 13.06.2015 №236/02, с целью упорядочения делопроизводства по обращениям граждан и организации личного приема граждан в Администрации города Краснодона и Краснодонского района, Положением об Администрации города Краснодона и Краснодонского района Луганской Народной Республики, утвержденным Указом Главы Луганской Народной Республики от 24.06.2015 № 208/01/06/15:

1. Утвердить Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема в Администрации города Краснодона и Краснодонского района в Администрации города Краснодона и Краснодонского района Луганской Народной Республики (в новой редакции) (прилагается).

2. Отделу административных услуг и обращения граждан Администрации города Краснодона и Краснодонского района подать данное распоряжение на регистрацию в Краснодонское горрайонное управление юстиции Министерства юстиции Луганской Народной Республики.

3. Нормативный правовой акт вступает в законную силу по истечении 10 (десяти) дней со дня его официального опубликования.

4. Отделу административных услуг и обращения граждан Администрации города Краснодона и Краснодонского района подать в Краснодонское горрайонное управление юстиции Министерства юстиции Луганской Народной Республики данный нормативный правовой акт для занесения в Государственный реестр нормативных правовых актов министерств и других исполнительных органов государственной власти Луганской Народной Республики, зарегистрированных в Министерстве юстиции Луганской Народной Республики.

5. Отделу административных услуг и обращения граждан Администрации города Краснодона и Краснодонского района Луганской Народной Республики направить данный нормативный правовой акт в Министерство юстиции Луганской Народной Республики для занесения в Государственный регистр нормативных правовых актов министерств и других исполнительных органов государственной власти Луганской Народной Республики, зарегистрированных в Министерстве юстиции Луганской Народной Республики.

6. Контроль за исполнением данного распоряжения возложить на заместителя Главы Администрации города Краснодона и Краснодонского района Шавлая В.И.

Глава Администрации города Краснодона
и Краснодонского района С.П. Козенко

Утверждено
распоряжением
Главы
Администрации города Краснодона и
Краснодонского района Луганской
Народной Республики
от 01 марта 2018 № 242

Зарегистрировано в Краснодонском
горрайонном управлении юстиции
Министерства юстиции
Луганской Народной Республики

«14» марта 2018г. за № 18/139

И Н С Т Р У К Ц И Я

о порядке рассмотрения обращений граждан и

организации личного приема граждан

в Администрации города Краснодона и Краснодонского района Луганской Народной Республики

(новая редакция)

I. Общие положения

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

Рассмотрение обращений граждан предусматривает: прием письменных и устных обращений граждан; регистрацию поступивших обращений; направление обращений на рассмотрение; рассмотрение обращений; извещение гражданина о ходе рассмотрения его обращения; личный прием граждан; оформление ответа на обращение и направление оформленного ответа гражданину.

1.2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с Временным Основным Законом (Конституцией) Луганской Народной Республики, Законом Луганской Народной Республики от 21.10.2014 № 32-I «Об обращениях граждан».

Прием, учет, первичную обработку и контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших на имя Главы Администрации, в адрес Администрации, осуществляет отдел по работе с обращениями граждан Администрации (далее – Отдел).

1.3. Рассмотрение обращений производится Главой Администрации и его заместителями, должностными лицами Администрации, руководителями исполнительных органов государственной власти Луганской Народной Республики.

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

Положения настоящей Инструкции не применяются при рассмотрении обращений юридических лиц, общественных объединений граждан и их представителей.

1.5. Подготовка внутренних и исходящих документов Отдела, учет, хранение и передача дел в архив осуществляются в порядке, предусмотренном Инструкцией по делопроизводству в Администрации и настоящей Инструкцией.

II. Основные понятия

2.1.В настоящей Инструкции используются следующие основные понятия:

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

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

заявление (ходатайство) – обращение граждан с просьбой о содействии реализации закрепленных Конституцией и действующим законодательством их прав и интересов или сообщение о нарушении действующего законодательства либо недостатках в деятельности предприятий, учреждений, организаций, независимо от форм собственности, народных депутатов Луганской Народной Республики, депутатов местных советов, должностных лиц, а также высказывание мнения относительно улучшения их деятельности. Ходатайство – письменное обращение с просьбой о признании за лицом соответствующего статуса, прав либо свобод и т.п.;

индивидуальное обращение – обращение, сделанное от имени одного гражданина;

коллективное обращение – обращение, сделанное от имени двух и более граждан, а также поступившее от имени коллективов организаций и предприятий; обращение или резолюция, принятые и подписанные организаторами или участниками собрания, митинга;

обращение – предложение (замечание), заявление (ходатайство) и жалоба, изложенные в письменной или устной форме.

письменное обращение – обращение, составленное и оформленное гражданином на бумаге с соблюдением требований, установленных для подготовки письменных документов;

повторное обращение – обращение, рассмотренное одним и тем же органом от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если первое решено по сути;

предложение (замечание) – обращение граждан, где высказываются совет, рекомендации относительно деятельности органов государственной власти и местного самоуправления, депутатов всех уровней, должностных лиц, а также высказываются мнения об урегулировании общественных отношений и условий жизни граждан, совершенствовании правовой основы государственной и общественной жизни, социально-культурной и иных сфер деятельности государства и общества;

устное обращение – обращение, изложенное гражданином лично или через третьих лиц (доверенных лиц) в ходе приема.

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

III. Порядок информирования и приема граждан сотрудниками Отдела

3.1. Информация о порядке рассмотрения обращений размещается:

на официальном сайте города Краснодона и Краснодонского района Луганской Народной Республики;

в средствах массовой информации, информационных материалах;

на информационных стендах.

3.2. Сведения об Администрации:

местонахождение: Луганская Народная Республика, г. Краснодон, ул. Микроцентр, 25;

почтовый адрес: 91016, Луганская Народная Республика, г. Краснодон, ул. Комсомольская, 7;

адрес электронной почты Отдела: vzg_krasnodon@ rambler.ru;

3.3. Информация об установленных для личного приема граждан днях и часах, иная справочная информация по рассмотрению обращений предоставляется по телефону: (06435) 6-30-78.

3.4. Телефон «Прямой телефонной горячей линии» для обращения граждан в Администрацию (06435) 6-30-78 .

3.5. Прием граждан сотрудниками Отдела осуществляется в здании Администрации города Краснодона и Краснодонского района Луганской Народной Республики по адресу: г. Краснодон ул. Комсомольская,7 кабинет №11 без предварительной записи в порядке очередности.

3.5.1 Режим работы Администрации: понедельник – пятница с 8.00 до 17.00, перерыв с 12.00 до 13.00.

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

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

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

график приема граждан Главой Администрации и заместителей Главы Администрации;

график приема граждан Министрами и другими должностными лицами органов государственной власти Луганской Народной Республики.

3.7. Во время приема граждан, а также при их обращении по телефону сотрудники Отдела подробно, в вежливой форме (с использованием официально-делового стиля речи) консультируют обратившихся по интересующим их вопросам, дают разъяснения о подведомственности рассмотрения вопросов, компетенции должностных лиц и порядке обращения к ним.

3.7.1. Граждане информируются:

о должностных лицах Администрации, которым поручено рассмотрение обращения;

о переадресации обращения в исполнительный орган государственной власти Луганской Народной Республики, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований.

3.7.2. Консультации предоставляются по вопросам:

требований к оформлению письменного обращения;

мест и времени проведения личного приема граждан должностными лицами Администрации;

порядка проведения личного приема должностными лицами Администрации;

мест, времени и порядка проведения личного приема граждан министрами и другими должностными лицами органов исполнительной государственной власти Луганской Народной Республики;

порядка и сроков рассмотрения обращений;

порядка обжалования принятого по обращению решения или действия (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения.

3.7.3. Консультации предоставляются при обращении гражданина лично или с использованием телефонной связи.

3.8. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности служащего, принявшего телефонный звонок.

3.9. При невозможности сотрудником Отдела, принявшим звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, он сообщает гражданину номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

3.10. При проведении приема граждан сотрудники Отдела принимают письменные обращения, которые подлежат обязательной регистрации.

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

3.12. Сотрудник Отдела вправе предложить гражданину устранить выявленные замечания по тексту обращения.

3.13. В случае, если гражданин совершает действия, представляющие непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, сотрудник Отдела вызывает сотрудников полиции и, при необходимости, работников скорой медицинской помощи.

IV. Порядок рассмотрения письменных обращений

4.1. Последовательность действий при рассмотрении письменных обращений

Работа с письменными обращениями осуществляется в следующей последовательности:

прием и первичная обработка письменных обращений;

регистрация и аннотирование поступивших письменных обращений;

направление письменных обращений на рассмотрение;

рассмотрение письменных обращений;

выполнение требований к оформлению ответа на письменное обращение;

постановка письменных обращений на контроль;

продление срока рассмотрения письменных обращений;

оформление ответов на письменные обращения;

предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменных обращений;

порядок и формы контроля за рассмотрением письменных обращений.

4.2. Прием и первичная обработка письменных обращений

4.2.1. Письменные обращения, поступившие в адрес Главы Администрации подлежат обязательному рассмотрению.

4.2.2. Письменное обращение может поступить одним из следующих способов: доставлено лично гражданином либо через третьих лиц (доверенных лиц); доставлено нарочным, почтовым отправлением, посредством факсимильной связи, по электронной почте, по телефону «Горячей линии» или составлено гражданином на бланке установленного образца (Приложение № 1) непосредственно в Отделе.

4.2.3. Письменные обращения, присланные по почте и поступившие в общий отдел Администрации, передаются в Отдел по реестру для дальнейшей обработки, регистрации и рассмотрения.

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

4.2.5. При приеме и первичной обработке документов:

проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;

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

поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные приложения) прикладываются сзади текста обращения. В случае отсутствия самого обращения работником Отдела, принимающим почту, составляется справка с текстом: «Обращения указанному адресату нет», датой и личной подписью, которая прилагается к поступившим документам;

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

4.2.6. На обращения, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами, в описях на ценные письма составляется акт в трех экземплярах по форме, утвержденной заместителем Главы Администрации, который курирует данное направление в работе (Приложение № 3). Один экземпляр указанного акта остается на хранении в Отделе, второй приобщается к поступившему обращению, третий направляется заявителю.

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

4.2.8. Если при регистрации в обращении отсутствовали приложения, то составляется акт в трех экземплярах в произвольной форме. Один экземпляр указанного акта остается на хранении в Отделе, второй приобщается к поступившему обращению. Третий направляется заявителю.

4.2.9. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится в Отделе. По просьбе обратившегося гражданина на его экземпляре проставляется регистрационный штамп с указанием даты и регистрационного номера поступившего обращения.

4.2.10. Обращения с пометкой «лично», поступившие на имя Главы Администрации вскрываются начальником отдела; поступившие на имя заместителей Главы Администрации, работников структурных подразделений Администрации с пометкой «лично» передаются адресатам невскрытыми.

4.2.11. В случае если обращение, поступившее с пометкой «лично» не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации в Отдел.

4.2.12. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

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

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

почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения;

излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

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

4.2.13. Обращения с просьбами о личном приеме рассматриваются как обычные обращения.

4.2.14. Обращение проверяется на повторность, при необходимости прикладывается предыдущая переписка из архива, для дальнейшего направления на регистрацию и рассмотрение.

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

4.2.15. На стадии предварительной обработки поступивших обращений начальник Отдела выявляет обращения, которые не подлежат рассмотрению по существу вопросов согласно статье 8 Закона Луганской Народной Республики от 21.10.2014 № 32-I «Об обращениях граждан».

4.2.16. Письменное обращение без указания места жительства, не подписанное автором (авторами), а также такое, по которому невозможно установить авторство, признается анонимным и рассмотрению не подлежит.

4.2.17. Обращение, написанное неразборчивым почерком и не поддающееся прочтению, не рассматривается, о чем уведомляется гражданин, если его фамилия и адрес поддается прочтению.

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

4.2.19. По неоднократным обращениям начальник Отдела на основании истории обращения готовит предложение о рассмотрении данного вопроса на Комиссии по вопросам рассмотрения обращений граждан при Администрации (далее – Комиссия). Комиссия вправе дать заключение о безосновательности очередного обращения и направить Главе Администрации предложение о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при одновременном наличии следующих условий: в письменном обращении содержится вопрос, на который ему неоднократно (два раза и более) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями; в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

4.2.20. Окончательное решение о прекращении переписки на основании заключения Комиссии и предложений начальника Отдела принимает Глава Администрации, о чем гражданину направляется уведомление. (Приложение №4)

4.2.21. При поступлении обращения от гражданина, переписка с которым в установленном порядке прекращена, специалист Отдела регистрирует обращение и передает начальнику Отдела. Начальник Отдела устанавливает идентичность поднимаемых гражданином вопросов, по которым ранее переписка была прекращена, проверяет, не приводятся ли новые доводы и (или) обстоятельства. В случае установления идентичности вопросов, изложенных в обращении, начальник Отдела готовит заключение о безосновательности очередного обращения и предложение о направлении его в дело без рассмотрения. Подготовленное заключение направляется Главе Администрации или лицу, исполняющему его обязанности, для рассмотрения. В зависимости от результатов рассмотрения заключения обращение передается для рассмотрения в общем порядке или помещается в ранее сформированное дело без направления ответа заявителю.

4.3. Регистрация обращений

4.3.1. На поступившие в Отдел обращения в правом нижнем углу первой страницы проставляется регистрационный штамп «Администрация города Краснодона и Краснодонского района Луганской Народной Республики отдел административных услуг и обращения граждан». В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

4.3.2. Работники Отдела осуществляют регистрацию обращения в электронной программе «Обращение»

4.3.3. При регистрации обращению присваивается регистрационный номер, который состоит из:

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

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

Например:

И-1 от 01.01.2017- где буква фамилия (Иванов), 1 порядковый номер в рамках календарного года, 01.01.2017 дата месяц и год календарного года.

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

4.3.5. В регистрации обращений граждан заносятся дата поступления обращения, регистрационный индекс, фамилия, имя, отчество заявителя (в именительном падеже), его адрес (место работы) и номер телефона (при наличии).

4.3.6. Если обращение подписано двумя и более авторами, то регистрируются первая фамилия, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным.

4.3.7. Отмечаются социальное положение и льготная категория авторов обращений (участник Великой Отечественной войны, инвалид, пенсионер, многодетная семья, мать-одиночка и т.д.).

4.3.8. Если обращение переслано для рассмотрения, то указывается, откуда оно поступило, в программе «Обращения» регистрации обращений проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

4.3.9. Указывается информация о содержании поставленных в обращении вопросов, если в обращении ставится несколько вопросов, то индекс присваивается каждому из них.

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

4.3.11. Почтовые конверты хранятся вместе с текстом обращения.

4.4. Предварительное рассмотрение обращений

4.4.1. После регистрации обращений в автоматизированном программном комплексе «Обращения», начальник Отдела передает обращения Главе Администрации, заместителям Главы Администрации на ознакомление и подготовку поручений (резолюций или сопроводительных писем).

4.4.2. Проекты резолюций содержат: фамилии и инициалы лиц (руководителей органов или структурных подразделений), которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и сроки рассмотрения, подпись руководителя с расшифровкой.

4.4.3. Проекты резолюций оформляются на бланках резолюций Главы Администрации. На бланке в обязательном порядке проставляется регистрационный номер и дата (Приложение №2)

4.4.4. Резолюция подшивается в дело вместе с документом.

4.4.5. Проекты резолюции подписываются Главой Администрации.

4.4.6. В соответствии со ст. 7 Закона Луганской Народной Республики от 21.10.2014 № 32-I «Об обращениях граждан» запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

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

4.4.8. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, начальник Отдела направляет Главе Администрации на подпись проект поручения в исполнительный орган государственной власти, орган местного самоуправления, должностному лицу, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, поставленных в обращении.

4.4.9. В срок не более пяти дней со дня регистрации копия обращения направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.4.10. Начальник Отдела направляет Главе Администрации обращения и проекты поручений о рассмотрении обращений, в том числе предложения о постановке обращений на контроль, рассмотрении обращения с выездом на место, либо о комиссионном рассмотрении вопроса с привлечением специалистов исполнительных органов государственной власти Луганской Народной Республики, органов местного самоуправления.

4.4.11. Глава Администрации по результатам ознакомления с текстом

обращения, прилагаемыми к нему документами, принимает решение по проекту резолюции об определении исполнителей, сроках рассмотрения, порядке информирования заявителей, при необходимости корректируют его.

4.4.12. Глава Администрации принимает решение по исполнению в срок не более 3 рабочих дней со дня поступления материалов от Отдела.

4.4.13. После наложения резолюции Главой Администрации специалисты Отдела заносят содержание резолюции в электронную программу «обращения»

4.4.14. Зарегистрированные и рассмотренные обращения в соответствии с поручениями направляются исполнителям, при этом Отделом снимается необходимое количество копий.

Оригинал обращения остается в Отделе.

4.5. Порядок рассмотрения письменных обращений

4.5.1. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории предложений (замечаний), исполнитель определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении:

по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов;

по совершенствованию деятельности государственных органов власти и органов местного самоуправления;

по развитию общественных отношений;

по улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

В отношении каждого предложения исполнитель оценивает возможность его принятия или непринятия.

При проведении оценки учитываются следующие обстоятельства:

нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;

необходимость внесения, в случае принятия предложения, изменений в нормативные документы;

наличие предложений, требующих изменения законодательства, не относящихся к компетенции Администрации;

возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребуется в случае их принятия;

возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса.

По результатам рассмотрения предложения гражданину готовится ответ. Если предложение не принято, гражданин извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято, если принято, то в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться.

4.5.2. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории заявления (ходатайства) исполнитель:

выделяет действие, на необходимость совершения которого гражданин указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;

проводит анализ сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц.

Исполнитель проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или не совершении испрашиваемого действия. Если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы.

Исполнитель проверяет, соответствуют или нет действия (бездействие)

должностного лица (должностных лиц) положениям действующего законодательства.

Для этого исполнитель может получать пояснения по факту нарушения у лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, предоставленные гражданином, при необходимости запрашивает дополнительные материалы.

В случае признания заявления обоснованным в ответе гражданину приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, сроки их реализации.

Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

4.5.3. При рассмотрении жалобы исполнитель обязан определить обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц. Для этого исполнитель:

определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина (других лиц) (принадлежность прав, свобод и законных интересов, их вид, какими действиями нарушены и др.);

устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение;

определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения, существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер;

организует привлечение к ответственности (дисциплинарной, административной) лиц, виновных в нарушении прав, свобод или законных интересов граждан в пределах своей компетенции.

4.5.4. В случае признания жалобы, подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

4.5.5. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:

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

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

инициировать проведение проверки. Проведение проверки осуществляется в пределах полномочий по осуществлению внутреннего контроля или контрольно-надзорных полномочий в порядке, установленном действующим законодательством.

4.5.6. Запрос должен содержать:

данные об обращении, по которому запрашивается информация;

вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;

вид запрашиваемой информации, содержание запроса.

Запрос подписывается должностным лицом, давшим поручение исполнителю по рассмотрению обращения, и направляется в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или организацию. Срок, в течение которого должна быть предоставлена информация по запросу, – не более 15 дней.

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

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

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

При установлении исполнителем невозможности явки гражданина на личную беседу по состоянию здоровья или по иным причинам, исполнителем может быть принято решение о выезде по месту нахождения гражданина для беседы и получения дополнительных материалов.

Гражданин уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем.

4.5.8. По результатам рассмотрения обращения с выездом на место в ответе на обращение указывается информация о полученных сведениях.

4.5.9. При рассмотрении обращения исполнитель применяет все предоставленные ему полномочия в соответствии с должностной инструкцией.

В случае недостаточности полномочий исполнителя (запрос информации, координация деятельности, согласование документов) для всестороннего и полного решения вопросов, поставленных в обращении,

оформление необходимых документов и совершение действий осуществляется через соответствующих должностных лиц.

4.5.10. При рассмотрении обращения в случае необходимости исследования материалов и объектов, которые не могут быть истребованы или предоставлены по месту рассмотрения обращения, исполнитель с предварительного разрешения соответствующего должностного лица выезжает по месту нахождения данных материалов или месту нахождения исследуемых объектов.

4.5.11. В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, должностное лицо, указанное в резолюции первым, является ответственным исполнителем. Ответственный исполнитель определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение. Ответственный исполнитель осуществляет контроль полноты и правильности подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями и соблюдению ими установленных сроков. Ответственный исполнитель формирует окончательный ответ по обращению при поступлении материалов от исполнителей.

4.5.12. В случае если в обращении поставлены вопросы, относящиеся к компетенции нескольких государственных органов и органов местного самоуправления, допускается направление ответа гражданину каждым исполнителем в пределах своей компетенции.

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

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

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

содержать информацию о направлении, дате отправки, регистрационный номер обращения, фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

4.5.14. Исполнитель несет персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращения, соблюдение сроков рассмотрения обращения, своевременность продления сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.

При рассмотрении обращения несколькими исполнителями ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

4.5.15. Если обращение, направленное исполнителю на рассмотрение по компетенции, ставилось Главой Администрации на контроль, исполнитель должен направить в Отдел на имя того должностного лица, которое давало поручение, информацию о результатах рассмотрения обращения в установленные для исполнения сроки с приложением копии ответа заявителю.

4.5.16. Должностное лицо, давшее поручение по обращению:

рассматривает представленную информацию о рассмотрении обращения;

дает поручения об исполнении действий, рекомендованных исполнителем в случае удовлетворения обращения;

определяет вид и порядок привлечения к дисциплинарной ответственности лиц в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения предписаний нормативных правовых актов, прав, свобод или законных интересов граждан;

при необходимости (в ответе содержится информация о том, что работа будет продолжена) ставит рассмотрение обращения на дополнительный контроль;

принимает решение об окончании рассмотрения обращения;

принимает решение о возврате проекта ответа на повторное рассмотрение.

4.5.17. Основанием для возврата проекта ответа на повторное рассмотрение является:

оформление проекта ответа с нарушением установленной формы;

противоречие выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, действующему законодательству;

необходимость дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения;

ответ дан не на все вопросы обращения и (или) не по существу.

4.5.18. В случае возврата проекта ответа исполнитель в зависимости от оснований возврата обязан:

устранить выявленные нарушения;

провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу.

4.5.19. В случае ненадлежащего исполнения поручения Главы Администрации, повлекшего повторное обращение, исполнитель (исполнители) привлекается к дисциплинарной ответственности.

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

4.5.21. В этом случае должностное лицо, давшее поручение, снимает обращение с контроля, списывая с визой «В дело» ответы, полученные от исполнителей, либо подписывая проект ответа, подготовленного исполнителем.

4.5.22. По желанию гражданина ответ на обращение может быть вручен ему лично, отправлен по почте, электронной почтой.

4.6. Требования к оформлению ответа на письменные обращения

4.6.1. Ответы на обращения подписывают тем должностным лицом, которому дано поручение.

4.6.2. Если Главой Администрации заместителем Главы Администрации было дано поручение подготовить ответ заявителю за своей подписью, то ответ заявителю готовится за подписью Главы Администрации, заместителем Главы Администрации.

4.6.3. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, необходимо исчерпывающе давать ответ на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина, в ответе следует указывать, что жалоба обоснована, факты подтвердились, указать меры, принятые к виновным должностным лицам.

4.6.4. Ответы заявителям печатаются на бланках установленной формы. В левом нижнем углу ответа заявителю обязательно указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона. Проекты ответов на обращения граждан предоставляются исполнителем в отдел в срок не позднее чем, за пять календарных дней до окончания установленного срока рассмотрения обращения граждан (не более одного месяца со дня

поступления) и не позднее, чем за два календарных дня обращений по которым определен срок предоставления ответа. Ответ на обращения регистрируется специалистами Отдела в журнал.

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

4.6.6. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа, ответ направляется заявителю.

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

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

4.6.8. Проекты ответов на обращения, подготовленные за подписью Главы Администрации, согласовываются с Отделом. Они также должны быть оформлены и завизированы должностными лицами.

4.6.9. После подписания ответа Главой Администрации или заместителями Главы Администрации он регистрируется в Отделе в журнале и направляется гражданину в соответствии с пунктом 4.5.22. данной Инструкции.

4.6.10. При регистрации ответа ставится дата и номер, присвоенный обращению при регистрации, с добавлением индекса отдела по номенклатуре дел.

4.6.11. Вся переписка (например: направление запросов, подготовка промежуточных ответов) относительно обращений граждан осуществляется по номерам, присвоенным им во время регистрации.

4.7. Организация контроля за рассмотрением обращений

4.7.1. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением письменных обращений, находящихся на рассмотрении в Администрации, осуществляется заместителем Главы Администрации.

4.7.2. Контроль за сроками рассмотрения обращения граждан осуществляется Отделом. Сотрудник Отдела, ответственный за контроль, ежедневно проверяет списки обращений, подлежащих исполнению, за пять календарных дней до окончания установленного срока рассмотрения обращений граждан (30 календарных дней) систематизирует и осуществляет напоминание исполнителям.

4.7.3. На особый контроль в Отделе в обязательном порядке ставятся:

обращения, резолюция по которым содержит, помимо конкретных поручений исполнителю, поручение об информировании Главы Администрации о результатах рассмотрения;

повторные обращения;

обращения, поступившие из Народного Совета Луганской Народной Республики и от депутатов всех уровней, а также обращения, в которых приводятся факты нарушения законов, прав граждан, злоупотребления служебным положением должностными лицами, коррупции;

обращения, поставленные на контроль по решению Главы Администрации.

4.7.4. При постановке обращения на контроль на поручении должностного лица ставится «Контроль».

4.7.5. В случае неисполнения поручения в срок Отдел информирует Главу Администрации, заместителей Главы Администрации о фактах несвоевременного исполнения контролируемого поручения.

4.7.6. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия дополнительных мер, сроки рассмотрения обращений могут быть продлены, но не более чем на 15 дней, с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.

Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) заблаговременно направляется заявителю.

4.7.7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений также включает в себя проведение проверок, выявление нарушений прав граждан при рассмотрении обращений, принятие решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.7.8. Периодичность проведения проверок может носить плановый, тематический и внеплановый характер.

4.7.9. Для проведения внеплановых проверок должностным лицом, принявшим решение о проведении проверки, формируется комиссия. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.7.10. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав граждан вносятся предложения о привлечении виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Луганской Народной Республики.

4.7.15. Основанием для снятия с контроля письменного обращения могут служить:

направление гражданину ответа на поставленные в его обращении вопросы или предоставление ему разъяснений о порядке защиты его прав и законных интересов;

поступление письменного ответа от государственных органов по существу письменного обращения, поставленного на контроль.

V. Порядок организации и проведения личного приема граждан

5.1. Личный прием граждан в Администрации проводит Глава Администрации и заместители Главы Администрации (далее руководители).

5.2. Руководители ведут прием в соответствии с графиком, сотрудники Отдела – ежедневно (кроме выходных и праздничных дней).

5.3. График приема граждан (далее – график) составляется ежегодно Отделом, подписывается и утверждается Главой Администрации.

5.4. График размещается в средствах массовой информации, стендах и на официальном сайте Администрации города Краснодона и Краснодонского района.

5.5. Прием граждан руководителями проводится без предварительной записи.

5.6. Личный прием граждан руководителями осуществляется в здании Администрации кабинет №11 по адресу: г. Краснодон, ул. Комсомольская, 7.

Помещение для приема граждан должно быть снабжено стульями, иметь место для письма и раскладки документов.

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

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

5.9. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Ветераны ВОВ и лица, приравненные к ним, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

5.10. Сотрудник Отдела, ответственный за проведение приема, готовит карточку приема граждан (Приложение №5), передает их руководителю осуществляющему личный прием.

5.11. При проведении личного приема граждан оформляется карточка личного приема граждан, куда заносятся ФИО заявителя, адрес места жительства, контактный телефон, категория (социальное положение), содержание обращения и другие отметки.

5.12. На личном приеме граждан присутствует начальник или специалист Отдела. Руководитель, осуществляющий личный прием,

выслушивает устное обращение, при необходимости дает соответствующие поручения, которые фиксируются в карточке приема граждан.

5.13. Во время личного приема гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

5.14. В журнал учета личного приема граждан заносятся сведения о заявителе и содержание обращения согласно установленной формы (Приложение № 6).

5.15. 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.

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

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

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

5.19. Во время личного приема гражданин имеет право подать

письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации.

5.20. 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.

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

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

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

5.24. Информация исполнителей по рассмотрению обращений граждан на личном приеме с приложением копии ответа заявителю направляется для принятия решения руководителю, проводившему прием.

Руководитель рассматривает информацию, дает поручения об исполнении действий, рекомендованных исполнителем в случае удовлетворения обращения гражданина, принимает в пределах своей компетенции решение о привлечении к ответственности лиц в случае установления фактов нарушения предписаний нормативных правовых актов, прав, свобод или законных интересов граждан; возвращает информацию на повторное рассмотрение.

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

5.26. Решение об окончании рассмотрения обращения принимает должностное лицо, проводившее прием, путем списания материалов рассмотрения «В дело» либо, при необходимости продолжения работы с обращением, дает новое поручение и обращение ставится на дополнительный контроль.

VI. Порядок организации и проведения выездного личного приема граждан Главой Администрации

6.1. Организация работы по проведению выездных личных приемов граждан Главой Администрации возлагается на Отдел во взаимодействии с на начальника Отдела, городских голов, начальников отделов по жизнеобеспечению сел и поселков, в зданиях которых проводятся соответствующие выездные личные приемы.

6.2. Выездные личные приемы граждан проводятся на основании утвержденного графика приема.

6.3. О предстоящем выездном личном приеме граждан население территории заранее информируется через местные средства массовой информации.

6.4. Организация подготовки документации по результатам проведения выездных личных приемов и непосредственное ее оформление осуществляет начальник Отдела или заместитель начальника отдела.

6.5. Анализ результатов проведения выездных личных приемов граждан, контроль за рассмотрением письменных обращений, поступивших в ходе их проведения, осуществляется начальником Отдела или заместитель начальника отдела.

6.6. Организационно-техническое обеспечение выездного личного приема граждан возлагается на начальника Отдела, городских голов, начальников отделов по жизнеобеспечению сел и поселков, на территории которых запланировано проведение выездного личного приема граждан.

6.7. Все иные административные процедуры при проведении выездных личных приемов соответствуют разделу V настоящей Инструкции.

VII. Порядок работы с устными обращениями, поступившими по телефону «Горячей линии»

7.1. Телефоны «Горячей линий»:

Отдела административных услуг и обращения граждан – (06435) 6-30-78.

УТиСЗН – (06435) 6-33-09.

УЖКХ – (06435) 6-55-08.

Транспортный отдел – (06435) 6-22-63.

Управление экономики и собственности – (06435) 6-54-42.

Организационный отдел – (06435) 6-25-84

7.2. Телефоны «Горячей линий» осуществляют прием звонков от граждан с 8.00 до 17.00 ежедневно, кроме выходных и праздничных дней.

7.3. Устные обращения граждан, поступившие по телефону на «Горячую линию» требующие решения, оформляются письменно в журнал регистрации установленной формы для дальнейшей организации работы с ними в установленном порядке (Приложение № 7).

7.4. Рассмотрение обращений, поступивших по телефону «Горячей линии», осуществляется в соответствии с разделом IV настоящей Инструкции. Ответы на «Горячую линию» даются в устной форме. Срок предоставления ответа не более 15 дней .

VIII. Порядок составления отчетно-аналитической информации по поступившим обращениям

8.1. Аналитическая работа по обращениям (определение характера обращений, количества, динамики показателей и др.) проводится Отделом во взаимодействии со всеми структурными подразделениями Администрации, исполнительными органами государственной власти, органами местного самоуправления по итогам квартала, полугодия, года.

В этих целях исполнительные органы государственной власти, органы местного самоуправления предоставляют в Отдел информацию о результатах рассмотрения обращений.

8.2. Отдел готовит информационно-аналитические и статистические материалы о поступающих обращениях и предоставляет их Главе Администрации и заместителю Главы Администрации.

8.3. В соответствии с отдельными поручениями Главы Администрации или заместителя Главы Администрации готовится информация об

обращениях за определенный временной период, а также по конкретной тематике.

IX. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, соответственно осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращений

9.1. Действия (бездействие), решения Администрации, должностных лиц исполнительных органов государственной власти, осуществляемые и принимаемые в ходе рассмотрения обращений, могут быть обжалованы во внесудебном порядке и в судебном порядке, установленном законодательством Луганской Народной Республики.

X. Порядок формирования дел по исполненным обращениям

10.1. После завершения рассмотрения обращения, поступившие на имя Главы Администрации, заместителей Главы Администрации, со всеми относящимися к ним материалами формируются в дела.

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

10.3. Сформированные дела в соответствии с номенклатурой дел Администрации располагаются на стеллажах в соответствии с порядковыми номерами.

10.4. Каждое обращение и документы по его рассмотрению, разрешению составляют в деле самостоятельную группу и систематизируются в хронологической последовательности.

10.5. На каждом обращении после принятия окончательного решения проставляется отметка «В дело», подпись.

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

10.7. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке в соответствии с регистрационным номером.

В деле документы располагаются в следующей последовательности:

оригинал обращения;

оригинал или копия ответа;

все документы, отражающие процесс рассмотрения письма гражданина.

10.8. В деле могут быть подшиты несколько групп документов, которые располагаются в алфавитном порядке, в зависимости от количества поступивших обращений в организации и документов к ним прилагающихся.

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

10.10. Коллективные обращения следует формировать в отдельные дела.

10.11. При формировании дел проверяется правильность оформления документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные обращения, а также неправильно оформленные документы в дело подшивать запрещается.

10.12. Сформированные дела помещаются в специальные папки для хранения в текущем архиве, где располагаются в алфавитном порядке.

10.13. Ответственность за сохранность документов по обращениям, законченных делопроизводством, возлагается на Отдел и архивное подразделение Администрации.

10.14. Сроки хранения документов по обращениям составляют 5 лет.

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

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

XI. Заключительные положения

11.1. Использование и распространение сведений о частной жизни, которые стали известными в результате обращения гражданина, не допускаются.

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

11.3. По просьбе гражданина ему могут быть выданы копии ответов в связи с его письменным обращением, если указанные ответы не были им получены по независящим от него обстоятельствам.

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

При утрате обращения назначается служебная проверка, о результатах которой информируется Глава Администрации, заместитель Главы Администрации, начальник Отдела.

Заместитель Главы Администрации
города Краснодона и Краснодонского района В.И.Шавлай

Приложение №1
к инструкции о порядке обращения граждан и организации личного приема граждан в Администрации города Краснодонского района Луганской Народной Республики

Главе Администрации города Краснодона
и Краснодонского района
Луганской Народной Республики
Козенко С.П.

_____
_____
(Ф.И.О. заявителя полностью)
_____
_____
_____
_____
(категория-пенсионер, ветеран труда, дети войны,
_____
_____
инвалид ВОВ, ликвидатор аварии на ЧАЭС и др.)
_____
_____
(адрес проживания)
_____
_____
_____
_____
(контактный телефон, e-mail)

Заявление, предложение, жалоба

(нужное подчеркнуть)

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

С нормами действующего законодательства «О защите персональных данных» ознакомлен(а) и добровольно даю согласие на обработку, использование и хранение своих персональных данных в рамках, необходимых для решения вопроса.

«_____»_____20___г.

_____ (подпись заявителя)

Приложение №2
к инструкции о порядке обращения граждан и организации личного приема граждан в Администрации города Краснодонского района Луганской Народной Республики

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА КРАСНОДОНА
И КРАСНОДОНСКОГО РАЙОНА
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ

К вх. _____

(регистрационный номер документа)

Дата _____

Фамилия, имя, отчество исполнителя

Содержание поручения

Глава Администрации С. П. Козенко

Приложение №3
к инструкции о порядке обращения граждан и организации личного приема граждан в Администрации города Краснодонского района Луганской Народной Республики

АКТ

от «___» _____20____г.

Настоящий акт составлен сотрудником отдела административных услуг и обращения граждан города Краснодона и Краснодонского района Луганской Народной Республики_____
_____
_____
(ФИО и должность)

в том, что_____ получено письмо_____
(дата)

_____
_____
_____
(ФИО заявителя и адрес)

_____
_____

с приложением_____

_____
_____

Должность Подпись ФИО

Начальник отдела административных
услуг и обращения граждан Подпись ФИО

Приложение №4

к инструкции о порядке обращения граждан и организации личного приема граждан в Администрации города Краснодонского района Луганской Народной Республики

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА КРАСНОДОНА И КРАСНОДОНСКОГО РАЙОНА ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ

Микроцентр,25, г.Краснодон, Луганская Народная Республика, 94407
тел.(06435) 6-30-78, E-mail: vzg_krasnodon@ukr.net

_____№_____
на №_____от_____

_____

_____

_____

Уважаемый (ая)

По вопросам, содержащимся в обращении от «___» _____20___г. (входящий №_____ от «____» _____ 20___г.) Вам направлялись письменные ответы по существу в связи с ранее поданными обращениями.

В обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства.

В связи с этим принято решение о прекращении переписки с Вами по данному вопросу.

Глава Администрации _____ _____

(подпись) (ФИО)

Приложение №5
к инструкции о порядке обращения граждан и организации личного приема граждан в Администрации города Краснодонского района Луганской Народной Республики

КАРТОЧКА

личного приема граждан

<table>
<tr><td>Дата приема</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td>Кто проводит прием</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td rowspan="3">Заявитель</td><td>Категория</td><td>Фамилия</td><td>Имя</td><td>Отчество</td><td>Адрес, телефон</td></tr>
<tr><td rowspan="2"></td><td rowspan="2"></td><td rowspan="2"></td><td rowspan="2"></td><td></td></tr>
<tr><td></td></tr>
<tr><td>Содержание вопроса:</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td></td><td colspan="5"></td></tr>
</table>

Приложение №6
к инструкции о порядке обращения граждан и организации личного приема граждан в Администрации города Краснодонского района Луганской Народной Республики

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

Приложение №7
к инструкции о порядке обращения граждан и организации личного приема граждан в Администрации города Краснодонского района Луганской Народной Республики

№ п/п	Дата приема	Фамилия, имя, отчество, адрес, телефон, категория /социальное состояние/	Краткое содержание вопроса	Кому поручено рассмотрение, содержание поручения, срок выполнения	Последствия рассмотрения, индекс, дата получения ответа от исполнителя
1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**