



АДМИНИСТРАЦИЯ
муниципального округа муниципальное образование
Свердловский муниципальный округ
Луганской Народной Республики

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«22» декабря 2025 г.

№ 2302

Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений
граждан в Администрации муниципального округа
муниципальное образование Свердловский муниципальный округ
Луганской Народной Республики

В соответствии со статьей 33 Конституции Российской Федерации, статьей 22 Конституции Луганской Народной Республики, Федеральным законом от 20.03.2025 № 33-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти», Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Луганской Народной Республики от 11.09.2025 № 188-1 «О местном самоуправлении в Луганской Народной Республике», Уставом муниципального округа муниципальное образование Свердловский муниципальный округ Луганской Народной Республики, руководствуясь пунктом 7.1 раздела 7 Положения об Администрации муниципального округа муниципальное образование Свердловский муниципальный округ Луганской Народной Республики, утвержденным решением Совета муниципального округа муниципальное образование Свердловский муниципальный округ Луганской Народной Республики от 09.11.2023 № 3, Администрация муниципального округа муниципальное образование Свердловский муниципальный округ Луганской Народной Республики

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации муниципального округа муниципальное образование Свердловский муниципальный округ Луганской Народной Республики.
2. Опубликовать настоящее постановление в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в сетевом издании Луганский Информационный Центр (<https://lug-info.ru>) и разместить на официальном сайте Администрации муниципального округа муниципальное образование Свердловский муниципальный округ Луганской Народной Республики (<http://admsvk.ru>).
3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы Администрации муниципального округа муниципальное образование Свердловский муниципальный округ Луганской Народной Республики Мирошникову Т.И.
4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Временно исполняющий полномочия
Главы муниципального округа
муниципальное образование
Свердловский муниципальный округ
Луганской Народной Республики



И.В. Ковальчук

УТВЕРЖДЕНА
Постановлением Администрации
муниципального округа
муниципальное образование
Свердловский муниципальный округ
Луганской Народной Республики
от «22» декабря 2025 г. № 2302

ИНСТРУКЦИЯ
о порядке рассмотрения обращений граждан
в Администрации муниципального округа муниципальное образование
Свердловский муниципальный округ
Луганской Народной Республики

1. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации муниципального округа муниципальное образование Свердловский муниципальный округ Луганской Народной Республики (далее - Инструкция) разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Конституцией Луганской Народной Республики, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), иным действующим законодательством Российской Федерации и Луганской Народной Республики, направлена на реализацию конституционного права граждан на обращение в органы местного самоуправления.

1.2. Положения, установленные настоящей 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, иными организациями и должностными лицами (далее соответственно - обращения; граждане), за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации; поданными 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, обеспечивающей идентификацию и аутентификацию гражданина; полученных в ходе личного

приема Главой муниципального округа муниципальное образование Свердловский муниципальный округ Луганской Народной Республики (далее – Глава Свердловского муниципального округа), заместителями Главы Администрации муниципального округа муниципальное образование Свердловский муниципальный округ Луганской Народной Республики (далее – заместители Главы Администрации Свердловского муниципального округа).

1.3. Официальный почтовый адрес Администрации муниципального округа муниципальное образование Свердловский муниципальный округ Луганской Народной Республики: 294801, Луганская Народная Республика, г. Свердловск, ул. Энгельса, д. 42.

1.4. Настоящая Инструкция устанавливает в Администрации муниципального округа муниципальное образование Свердловский муниципальный округ Луганской Народной Республики (далее – Администрация Свердловского муниципального округа) единые требования к работе с обращениями граждан (прием, рассмотрение, подготовка ответа, контроль за исполнением); к ведению делопроизводства по обращениям граждан (регистрация, учет, систематизация и обобщение обращений и запросов, хранение и передача дел в архив Администрации Свердловского муниципального округа); к организации приема граждан, проведению личных приемов граждан Главой Свердловского муниципального округа и заместителями Главы Администрации Свердловского муниципального округа, порядку составления отчетно-аналитической информации по поступившим обращениям граждан.

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

2. Общие правила работы с обращениями граждан

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

2.2. Учётно-регистрационную работу с обращениями граждан, поступившими в адрес Администрации Свердловского муниципального округа, Главы Свердловского муниципального округа, должностных лиц Свердловского муниципального округа организует отдел обращений и приема граждан Администрации Свердловского муниципального округа (далее – отдел), а именно:

прием обращений граждан;

первичная обработка обращений граждан;

регистрация обращений граждан и передача (направление) их на исполнение в структурные подразделения Администрации Свердловского муниципального округа, государственные органы, органы местного самоуправления в соответствии с поручениями, сформулированными в резолюциях Главы Свердловского

муниципального округа или заместителями Главы Администрации Свердловского муниципального округа в рамках делегированных полномочий;

направление ответов на обращения;

учет обращений граждан;

систематизация и обобщение обращений граждан;

хранение дел по обращениям граждан и их передача в архив Администрации Свердловского муниципального округа;

составление отчётно-аналитической информации по обращениям граждан в пределах возложенных функций и полномочий;

подготовка предложений по нормативному правовому регулированию в работе с обращениями граждан в Администрации Свердловского муниципального округа.

2.3. Рассмотрение обращений осуществляется Главой Свердловского муниципального округа, заместителями Главы Администрации Свердловского муниципального округа (далее – должностные лица), сотрудниками структурных подразделений Администрации Свердловского муниципального округа (далее – уполномоченные лица) в соответствии с поручениями, сформулированными в резолюциях Главы Свердловского муниципального округа, заместителей Главы Администрации Свердловского муниципального округа в рамках делегированных полномочий.

2.4. Уполномоченные лица несут персональную ответственность за нарушение положений, установленных настоящей Инструкцией.

2.5. 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 том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, федеральных исполнительных органах и их территориальных 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 4.29 - 4.39 раздела 4 настоящей Инструкции;

готовят проекты уведомлений гражданину о направлении его обращения на рассмотрение в государственный орган, федеральный исполнительный орган (его территориальный орган), орган местного самоуправления, предприятие, учреждение, независимо от его организационно-правовой формы и формы

собственности, общественную организацию, в соответствии с их компетенцией;

несут персональную ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, осуществляют контроль их исполнения;

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 Свердловского муниципального округа;

по просьбе гражданина уполномоченными лицами на копии или на втором экземпляре принятого обращения проставляется отметка о принятии, содержащая дату поступления обращения и фамилию сотрудника.

2.6. Гражданин, чье обращение поступило на рассмотрение должностным лицам Администрации Свердловского муниципального округа, имеет право:

предоставлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании (к обращениям, поступившим в форме электронного документа с использованием Единого портала, или иной информационной системы Администрации Свердловского муниципального округа, обеспечивающих идентификацию и аутентификацию граждан 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 4.29-4.39 раздела 4 настоящей Инструкции;

получать уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, федеральный исполнительный орган и его территориальный орган, орган местного самоуправления, предприятие, учреждение, независимо от его организационно-правовой формы и формы собственности, общественную организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

получать копии либо второй экземпляр ответов на его обращение;

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

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.7. Граждане, обращения которых содержат заведомо ложные сведения, материалы клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь

и достоинство других лиц, привлекаются в установленном законодательством порядке к административной либо уголовной ответственности.

2.8. Результатом рассмотрения обращений граждан является:

письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов либо перенаправление обращения в государственный орган, федеральный исполнительный орган (его территориальный орган), орган местного самоуправления, предприятие, учреждение, независимо от его организационно-правовой формы и формы собственности, общественную организацию или должностному лицу в соответствии с их компетенцией с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомлением 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.

3. Особенности работы с обращениями граждан, направленными в Администрацию Свердловского муниципального округа в форме электронного документа

3.1. Использование в Администрации Свердловского муниципального округа федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал) осуществляется в соответствии с Правилами 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, утверждёнными постановлением Правительства Российской Федерации от 27.12.2023 № 2334 (далее – Правила использования ФГИС).

3.2. С использованием Единого портала могут направляться:

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

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

электронного документа (такие сообщения не являются обращениями граждан в значении понятия, предусмотренного Федеральным законом № 59-ФЗ, если иное не установлено федеральными правовыми актами, решениями Правительства Российской Федерации, распоряжениями Главы Луганской Народной Республики и Правительства Луганской Народной Республики.

3.3. Получение и обработка обращений, направленных через Единый портал, а также направление ответов на них осуществляется с использованием платформы обратной связи Единого портала.

3.3. Учет, систематизация и анализ обращений, поступивших через Единый портал, осуществляется с использованием платформы обратной связи Единого портала.

3.4. Порядок и сроки исполнения обращений граждан, поступивших в личный кабинет Администрации Свердловского муниципального округа (далее - ЛКО) посредством Единого портала, а также возможности межведомственного информационного взаимодействия регламентируются правилами использования ФГИС.

3.5. При поступлении на официальный адрес электронной почты Администрации Свердловского муниципального округа (либо ее отраслевых (функциональных) органов) обращения, сотрудник Администрации Свердловского муниципального округа, получивший данное обращение, направляет (в текстовом формате) на электронный адрес гражданина, с которого поступило обращение, разъяснения о требованиях, установленных Федеральным законом № 59-ФЗ, а также рекомендации о способах направления обращения в Администрацию Свердловского муниципального округа. Такое обращение не подлежит рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ.

3.6. Прием обращений посредством иной информационной системы Администрации Свердловского муниципального округа либо официального сайта Администрации Свердловского муниципального округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, осуществляется при наличии технической возможности.

4. Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан

4.1. Обращение, поступившее в Администрацию Свердловского муниципального округа или должностному лицу, в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

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

- прием и первичная обработка обращения;
- регистрация и аннотирование обращения;

направление обращения на рассмотрение;
 постановка обращения на контроль (при необходимости);
 продление срока рассмотрения обращения (при необходимости);
 предоставление в устной форме справочной информации о ходе рассмотрения обращения;
 оформление и направление ответа на обращение;

4.3. По результатам первичной обработки должно быть принято одно из следующих решений:

о принятии к рассмотрению;
 об оставлении без рассмотрения по основаниям статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ;

4.4. Регистрация обращений граждан, поступивших в Администрацию Свердловского муниципального округа, независимо от способов их доставки, производится сотрудниками отдела в соответствии с пунктом 7.1 раздела 7 настоящей Инструкции.

4.5. Регистрация, учет, систематизация и анализ обращений граждан осуществляются в автоматической системе учета обращений граждан (далее - программа), установленной в отделе.

4.6. Сотрудники отдела обязаны сверить указанные в письме и на конверте фамилию, имя, отчество, адрес автора, прочитать обращение, определить его тематику и выявить поставленные заявителем вопросы, проверить обращение на повторность, зарегистрировать в регистрационной форме, установленной программы с предложением в виде проекта резолюции с поручением по рассмотрению обращения Главе муниципального округа.

4.7. В случае обнаружения недостатка материалов, указанных в обращении, сотрудником отдела составляется акт установленной формы в двух экземплярах (приложение 1). Первый экземпляр акта приобщается к поступившему обращению и направляется для дальнейшего рассмотрения, второй экземпляр - направляется гражданину. В случае отсутствия самого обращения составляется акт в двух экземплярах. Первый экземпляр акта приобщается к поступившим материалам и остается в отделе, второй - направляется гражданину.

4.8. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу ставится регистрационный штамп с датой регистрации письма и регистрационным номером, который автоматически присваивается программой. Датой регистрации считается дата, указанная на штампе Администрации Свердловского муниципального округа.

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

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

4.9. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные

карточки программы, несут сотрудники отдела.

4.10. Если обращение подписано несколькими авторами, то регистрируется первый автор или автор, в адрес которого просят направить ответ, либо данные заявителя указанные в адресате обращения. 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).

4.11. При ответе на коллективное письменное обращение информация о результатах рассмотрения направляется каждому из заявителей или одному из них (как правило, первому по расположению подписи или контактному лицу, указанному в обращении).

4.12. 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.)».

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

4.14. Глава Свердловского муниципального округа по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами и материалами согласовывает или вносит поправки относительно предполагаемых исполнителей, сроков рассмотрения, порядка информирования граждан, постановки обращения на контроль.

4.15. При постановке Главой Свердловского муниципального округа обращения на контроль на сопроводительном письме или резолюции проставляется отметка о контроле.

4.16. Согласно резолюции Главы Свердловского муниципального округа сотрудники отдела направляют обращение для работы в структурное подразделение Администрации Свердловского муниципального округа либо в соответствии с частями 3 и 4 статьи 8 Федерального закона 59-ФЗ направляют обращения на исполнение в другой государственный орган, территориальный орган федерального исполнительного органа, орган местного самоуправления, предприятие, учреждение, независимо от их организационно-правовой формы и формы собственности, общественную организацию и должностному лицу по принадлежности или в пределах компетенции (соответственно указанным статьям).

4.17. Информация об исполнителях и текст поручения вносятся в

программу. В случае перенаправления, сотрудники отдела подготавливают, редактируют и распечатывают сопроводительное письмо исполнителю (исполнителям) и уведомление заявителю о переадресации его обращения.

4.18. Ответственность за достоверность, полноту и своевременность рассмотрения обращения возлагается на уполномоченных лиц из числа сотрудников Администрации Свердловского муниципального округа либо государственный орган, орган местного самоуправления, общественную организацию, предприятие, учреждение, независимо от их организационно-правовой формы и формы собственности, в которое направлено обращение по принадлежности.

Отдел (его сотрудники) не несет ответственности за достоверность, полноту и своевременность рассмотрения обращений, за исключением обращений, рассмотрение которых поручено отделу.

4.19. Уполномоченные лица, которым поручено рассмотрение обращения, обеспечивают полное и объективное рассмотрение обращений в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством и настоящей Инструкцией.

4.20. В случае, если рассмотрение обращения поручено одновременно нескольким заместителям или структурным подразделениям Администрации Свердловского муниципального округа, ответственным за организацию рассмотрения обращения и подготовку обобщенного ответа считается исполнитель, указанный в поручении первым, либо напротив фамилии исполнителя стоит отметка «ОТВ.». При этом соисполнители, указанные в поручении, предоставляют информацию в адрес ответственного исполнителя для обобщения не позднее, чем за два рабочих дня до истечения установленного срока.

4.21. Заявителям, направившим обращение в Администрацию Свердловского муниципального округа письмом, уведомление направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Администрацию Свердловского муниципального округа.

4.22. Реестры отправленных уведомлений хранятся в отделе.

4.23. Ответ заявителю, направившему обращение в личный кабинет Администрации Свердловского муниципального округа посредством Единого портала, направляется по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале.

4.24. В случае, если обращение переадресовано для рассмотрения по компетенции одновременно нескольким государственным органам, федеральным исполнительным органам и их территориальным органам, органам местного самоуправления, предприятиям, учреждениям, независимо от их организационно-правовой формы и формы собственности, общественным организациям и должностным лицам, 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.

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

4.26. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу с начала календарного года.

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.

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

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

4.29. 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.

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

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

4.32. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления или должностному лицу 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.

4.33. 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 или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

4.34. При невозможности прочтения данных о заявителе (фамилии, адреса) обращение по согласованию с Главой Свердловского муниципального округа списывается в номенклатурное дело без уведомления заявителя.

4.35. В случае, если обращение, поступившее в Администрацию Свердловского муниципального округа нарочно 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.

4.36. 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 Свердловского муниципального округа или одному и тому же должностному лицу, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Решение о прекращении переписки принимается Главой Свердловского муниципального округа, заместителями Главы Администрации Свердловского муниципального округа, на основании предложения начальника отдела обращений и приема граждан Администрации или ответственного исполнителя, уполномоченных лиц Администрации Свердловского муниципального округа.

4.37. Обращения, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых доводов, остаются без рассмотрения на основании служебной записки начальника отдела либо ответственного исполнителя, уполномоченного лица Администрации Свердловского муниципального округа с уведомлением об этом заявителя.

4.38. В случае, если обращение, поступившее в Администрацию Свердловского муниципального округа, было переадресовано для рассмотрения в рамках компетенции в другие государственные органы, территориальные органы федеральных исполнительных органов, органы местного самоуправления, предприятия, учреждения, независимо от их организационно-правовой формы и формы собственности, общественные организации или должностным лицам решение о безосновательности очередного обращения и о прекращении переписки принимается их руководителями.

4.39. 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

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

4.41. Обращения граждан, поступившие в адрес должностных лиц Администрации Свердловского муниципального округа с пометкой «Лично», с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью должностного лица, указанного адресатом, не вскрываются и передаются отделом должностному лицу, которому они адресованы лично.

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

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

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

4.43. 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.

4.44. 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.

4.45. Обращения считаются рассмотренными, если даны ответы на все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и заявитель проинформирован о результатах.

4.46. Ответы заявителям печатаются на бланках установленной формы в соответствии с инструкцией по делопроизводству в Администрации Свердловского муниципального округа.

4.47. Ответственность за рассмотрение обращения возлагается на уполномоченное лицо, указанное в визе Главы муниципального округа для исполнения.

4.48. 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.

4.49. Если проект ответа заявителю не содержит полной информации о решении поднятых вопросов или в нем допущены нарушения норм, установленных Инструкцией по делопроизводству и/или настоящей Инструкцией, отдел имеет право вернуть такой проект уполномоченному лицу для доработки.

4.50. Ответы заявителям и в федеральные органы государственной власти печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству Администрации Свердловского муниципального округа. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

4.51. При поступлении в отдел подготовленных ответов на обращения граждан, находящихся на рассмотрении в Администрации Свердловского муниципального округа, сотрудник отдела проверяет полноту представленного пакета документов, соблюдение сроков рассмотрения обращения и вносит в программу дату получения ответа, результат рассмотрения обращения, закрывает обращение в программе и распечатывает из программы обложку обращения.

4.52. Должностные лица, ответственные за рассмотрение обращений, несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

4.53. Лица, виновные в нарушении сроков и порядка рассмотрения обращений, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

4.54. Обращения граждан, поступившие в Администрацию Свердловского муниципального округа в ходе личного приема Главы Свердловского муниципального округа, заместителями Главы Администрации Свердловского муниципального округа регистрируются и рассматриваются в соответствии с требованиями, установленными настоящей Инструкцией.

5. Предоставление консультаций посредством телефонной связи

5.1. Прием обращений посредством телефонной связи не осуществляется.

5.2. При поступлении в отдел телефонных звонков от граждан им предоставляется информация консультативного характера о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации Свердловского муниципального округа, местонахождении и графике работы Администрации Свердловского муниципального округа, порядке и графике личных приемов в

Администрации Свердловского муниципального округа, справочной информации о телефонах и иной информации в рамках компетенции отдела.

6. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан ведет Глава Свердловского муниципального округа, заместители Главы Администрации Свердловского муниципального округа в соответствии с графиком, утвержденным Главой Свердловского муниципального образования.

6.2. Личный прием граждан Главой Свердловского муниципального округа осуществляется по адресу: Российская Федерация, Луганская Народная Республика, город Свердловск, улица Энгельса, дом 34.

6.3. Личный прием граждан заместителями Главы Администрации Свердловского муниципального округа осуществляется в здании отдела по адресу: Российская Федерация, Луганская Народная Республика, город Свердловск, улица Энгельса, дом 44.

6.4. График приема граждан размещается в средствах массовой информации и на официальном интернет-портале Администрации Свердловского муниципального округа.

6.5. Граждане отдельных категорий в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

6.6. В целях эффективной организации работы по личному приему граждан Главой Свердловского муниципального округа, а также оперативного рассмотрения поставленных в обращении вопросов, проводится предварительная запись граждан. Запись осуществляется начальником и сотрудниками отдела. В ходе предварительной записи у гражданина уточняются мотивы обращения и содержание вопроса. Отсутствие предварительной записи не является основанием для отказа в приеме.

6.7. Заместители Главы Администрации Свердловского муниципального округа осуществляют прием в порядке очереди, без предварительной записи.

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

6.9. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах Глава Свердловского муниципального округа, заместители Главы Администрации Свердловского муниципального округа одновременно ведут прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

6.10. При личном приеме гражданин предъявляет документ,

удостоверяющий личность.

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

6.12. Глава Свердловского муниципального округа, заместители Главы Администрации Свердловского муниципального округа осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение, при необходимости дают соответствующие поручения, которые заносятся впоследствии в программу, автоматически формирующую регистрационно-контрольную карточку личного приема обращения (приложение 2).

6.13. 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, запись о чем вносится впоследствии в регистрационно-контрольную карточку личного приема обращения.

6.14. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Свердловского муниципального округа гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, запись о чем вносится впоследствии в регистрационно-контрольную карточку личного приема обращения.

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

6.17. Во время личного приема гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов, подлежащее регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и Инструкцией. В таком случае письменное обращение регистрируется под отдельным регистрационным номером

6.18. По окончании приема Глава Свердловского муниципального образования, заместители Главы Администрации Свердловского муниципального округа доводят до сведения заявителя свое решение, информируют о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а так же откуда он получит ответ, либо разъясняют - где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

6.19. Повторный прием по одному и тому же вопросу осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

6.20. Граждане, находящиеся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, агрессивного, грубого поведения могут быть не допущены на прием.

6.21. Проведение гражданином фотосъемки, аудио- видеозаписи во время личного приема не допускается.

7. Сроки регистрации и сроки рассмотрения обращений граждан

7.1. Поступившие обращения подлежат обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в Администрацию Свердловского муниципального округа.

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.

7.2. Обращение гражданина рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации в Администрации Свердловского муниципального округа.

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

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

Может быть установлен более короткий срок рассмотрения обращения, если таковое определено адресантами, являющимися федеральными государственными органами власти, обозначено поручениями, сформулированными в резолюциях должностных лиц Администрации Главы Луганской Народной Республики, Правительства Луганской Народной Республики определено адресатами, являющимися региональными (субъектовыми) органами власти, либо является требованием судов различной инстанции, органов Министерства обороны Российской Федерации, Министерства внутренних дел Российской Федерации, Федеральной службы национальной гвардии Российской Федерации, Федеральной службы безопасности Российской Федерации, Следственного комитета Российской Федерации, Генеральной Прокуратуры Российской Федерации.

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

7.4. Запрос члена Совета Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации (депутатский запрос),

направленный на регулирование правоотношений, связанных с правом граждан на обращение, разрешается не позднее 30 дней со дня его получения или в иной согласованный с инициатором запроса срок.

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

В случае если для подготовки ответа на обращение необходимо получение дополнительных материалов, не позднее 7 дней со дня получения обращения об этом сообщается автору - члену Совета Федерации, депутату Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации - в письме за подписью Главы муниципального округа, либо уполномоченного лица.

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

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

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

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

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

7.9. Информация по направленному Администрацией Свердловского муниципального округа в установленном порядке запросу, имеющему своей целью всестороннее и объективное рассмотрение обращения гражданина, должна быть предоставлена в срок, не превышающий пятнадцать календарных дней.

7.10. В случае, если поставленные в обращениях граждан вопросы не входят в компетенцию Администрации Свердловского муниципального округа, такие

обращения в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение вопросов, изложенных в обращении, с уведомлением об этом заявителя.

7.11. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, территориальных органов федеральных исполнительных органов, органов местного самоуправления, предприятий, учреждений, независимо от их организационно-правовой формы и формы собственности, общественных организаций или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня его регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

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

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

8. Пути и способы информирования населения о работе с обращениями граждан, организованной в Администрации Свердловского муниципального округа

8.1. Информация о работе с обращениями граждан, организованной в Администрации Свердловского муниципального округа, размещается на информационном стенде отдела, а также на официальном портале Администрации Свердловского муниципального округа.

8.2. Информационный стенд отдела содержит следующую обязательную информацию:

Почтовый адрес Администрации Свердловского муниципального округа;
режим работы отдела;

графики проведения личных приемов граждан Главой Свердловского муниципального округа, заместителями Главы Администрации Свердловского муниципального округа;

номер телефона, по которому граждане могут получить информацию о порядке рассмотрения обращений, местонахождении и графике работы

Администрации Свердловского муниципального округа, справочных материалов о телефонах и почтовых адресах; об адресе официального портала города, иную информацию консультативного характера в рамках компетенции отдела.

9. Контроль за исполнением рассмотрения обращений

9.1. Контроль за исполнением рассмотрения обращений граждан осуществляется отделом в целях обеспечения своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан, принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, мониторинга поступающих обращений граждан.

9.2. Отделом ставятся на контроль все обращения, поступившие в адрес Главы Свердловского муниципального округа, Администрации Свердловского муниципального округа.

9.3. При постановке обращений на контроль сотрудником отдела устанавливается срок подготовки и предоставления на подпись Главе Свердловского муниципального округа проекта ответа гражданину.

9.4. Контроль за исполнением рассмотрения обращений осуществляется должностными лицами, уполномоченными лицами, которым поручено рассмотрение обращений в резолюциях по их исполнению.

Уполномоченные лица являются ответственными за фактическое исполнение рассмотрения обращений в установленные сроки.

9.5. О случаях нарушения сроков рассмотрения обращений граждан отдел информирует Главу Свердловского муниципального округа.

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

9.7. В отдельных случаях обращение, по которому подготовлен промежуточный ответ, может быть поставлено отделом на дополнительный контроль хода рассмотрения обращений.

10. Ответственность за нарушение Федерального закона № 59-ФЗ. Обжалование решения или действия (бездействия) должностных и/или уполномоченных лиц. Возмещение причиненных убытков и взысканий понесенных расходов при рассмотрении обращений.

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

10.2. Предметом обжалования является решение или действие (бездействие) должностного лица и/или уполномоченного лица, принятое или осуществляемое

им в ходе исполнения Инструкции.

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

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

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

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

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

11. Формирование дел по исполненным обращениям граждан

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

11.2. Каждое обращение и материалы к нему составляют в деле самостоятельную группу, скрепляются мягкой обложкой, которая автоматически формируется программой, располагаются в хронологическом порядке в соответствии с регистрационным номером.

11.3. Обращения с материалами формируются в дела по календарному году в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

11.4. Сформированные дела хранятся в текущем архиве, где располагаются в алфавитном порядке.

11.5. Ответственность за сохранность документов по обращениям, законченным делопроизводством, возлагается на сотрудников отдела.

11.6. При утрате обращения назначается служебная проверка, о результатах которой информируется Глава Свердловского муниципального округа, заместители Главы Администрации Свердловского муниципального округа, начальник отдела.

11.7. Сроки хранения дел составляют пять лет. По истечении установленного срока хранения документы по обращениям подлежат уничтожению в установленном порядке.

11.8. В необходимых случаях центральной экспертной комиссией

Администрации Свердловского муниципального округа 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.

12. Порядок составления отчетно-аналитической информации по поступившим обращениям граждан и организаций

12.1. Аналитическая работа по обращениям (определение характера обращений, количества, динамики показателей и др.) проводится сотрудниками отдела при необходимости во взаимодействии со структурными подразделениями Администрации Свердловского муниципального округа, государственными органами и органами местного самоуправления Луганской Народной Республики, иными должностными лицами. Результаты проведенной работы оформляются в отчетной форме.

12.2. По отдельным поручениям Главы Свердловского муниципального округа, заместителей Главы Администрации Свердловского муниципального округа готовится информация об обращениях за определенный временной период, а также по конкретной тематике.

Приложение 1
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан в Администрации
муниципального округа муниципальное
образование Свердловский муниципальный
округ Луганской Народной Республики

АКТ
об отсутствии / недостатке материалов по обращению граждан
и организаций

от « _____ » _____ 202__ г.

Настоящий акт составлен:

начальником отдела обращений и приема граждан Администрации
муниципального округа муниципальное образование Свердловский
муниципальный округ Луганской Народной Республики _____

(Ф. И. О.)

главным специалистом отдела обращений и приема граждан Администрации
муниципального округа муниципальное образование Свердловский
муниципальный округ Луганской Народной Республики _____

(Ф. И. О.)

о том, что

Начальник отдела обращений
и приема граждан Администрации
муниципального округа
муниципальное образование
Свердловский муниципальный округ
Луганской Народной Республики _____

(Ф. И. О.)

Главный специалист отдела обращений
и приема граждан Администрации
муниципального округа
муниципальное образование
Свердловский муниципальный округ
Луганской Народной Республики _____

(Ф. И. О.)

Приложение 2
к инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан в Администрации
муниципального округа муниципальное
образование Свердловский муниципальный
округ Луганской Народной Республики

ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ДОЛЖНОСТЬ УПОЛНОМОЧЕННОГО ЛИЦА

№ _____

Дата проведения приема

Ф.И.О.: обратившегося гражданина

Адрес: _____

Краткое содержание обращения:

Поручение: _____