



АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА
МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ
АНТРАЦИТОВСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

11 декабря 2025 г.

№ 104

г. Антрацит

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

Руководствуясь статьей 33 Конституции Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Конституцией Луганской Народной Республики, подпунктом 2.1.45. пункта 2.1. раздела 2, подпунктами 9) и 11) пункта 4.7. раздела 4 Положения об Администрации муниципального округа муниципальное образование Антрацитовский муниципальный округ Луганской Народной Республики, утвержденного решением Совета муниципального округа муниципальное образование Антрацитовский муниципальный округ Луганской Народной Республики от 02.11.2023 № 3, Администрация муниципального округа муниципальное образование Антрацитовский муниципальный округ Луганской Народной Республики

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации муниципального округа муниципальное образование Антрацитовский муниципальный округ Луганской Народной Республики.

2. Опубликовать настоящее постановление в сетевом издании Государственное информационное агентство «Луганский информационный

центр» lug-info.ru и разместить на официальном сайте муниципального округа муниципальное образование Антрацитовский муниципальный округ Луганской Народной Республики в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<https://antratsit.su>).

3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава муниципального округа
муниципальное образование
Антрацитовский муниципальный округ
Луганской Народной Республики



С.Н. Саенко

УТВЕРЖДЕНА

постановлением Администрации
муниципального округа
муниципальное образование
Антрацитовский муниципальный
округ Луганской Народной
Республики

от «21» февраля 2025 года № 104

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

I. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации муниципального округа муниципальное образование Антрацитовский муниципальный округ Луганской Народной Республики (далее — Инструкция) разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями) (далее — Федеральный закон № 59-ФЗ), Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями), Конституцией Луганской Народной Республики, Законом Луганской Народной Республики от 30.03.2023 № 432-III "О местном самоуправлении в Луганской Народной Республике".

1.2. Положения, установленные Инструкцией, применяются к правоотношениям, связанным с организацией работы по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее соответственно — обращение, граждане), поданных гражданами или их законными представителями, полученных почтовым отправлением; поступивших на адрес электронной почты Администрации муниципального округа муниципальное образование Антрацитовский муниципальный округ Луганской Народной Республики (далее — Администрация); посредством формы обратной связи на сайте муниципального округа муниципальное образование Антрацитовский муниципальный округ Луганской Народной Республики (далее — форма обратной связи) либо с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал

государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее — Единый портал); полученных в ходе личного приема должностными лицами Администрации.

1.3. Официальный почтовый адрес Администрации для доставки письменных обращений: 294613, Российская Федерация, Луганская Народная Республика, город Антрацит, ул. Ленина, д. 1.

Официальный адрес электронной почты для направления в Администрацию обращений в форме электронного документа (далее — официальный адрес электронной почты): adm@antratsit.su

1.4. Инструкция устанавливает в Администрации единые требования к работе с обращениями (прием, рассмотрение, подготовка ответа, контроль за исполнением), ведению делопроизводства по обращениям (регистрация, учет, систематизация, хранение дел), организации и проведению личных приемов граждан (далее — личный прием) Главой муниципального округа муниципальное образование Антрацитовский муниципальный округ Луганской Народной Республики, первым заместителем главы Администрации, заместителями главы Администрации (далее — должностные лица) и порядку составления отчетно-аналитической информации по поступившим обращениям.

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

II. Общие правила работы с обращениями граждан

2.1. Делопроизводство по обращениям ведется в порядке, предусмотренном данной Инструкцией, Инструкцией по делопроизводству в Администрации, в соответствии с номенклатурой дел Администрации.

2.2. Учетно-регистрационную работу с обращениями, поступившими в адрес Администрации, Главы муниципального округа муниципальное образование Антрацитовский муниципальный округ Луганской Народной Республики (далее — Глава округа), организует отдел документационного обеспечения и обращений граждан Администрации (далее — Отдел), а именно:

прием обращений;

первичную обработку обращений;

регистрацию обращений и направление их на исполнение в отраслевые (функциональные) органы Администрации;

учет обращений;

хранение дел по обращениям;

составление отчетно-аналитической информации по обращениям в пределах возложенных функций и полномочий.

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

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

2.5. При рассмотрении обращений в Администрации уполномоченные лица:

обеспечивают их объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение, в случае необходимости — с участием граждан, направивших обращение (путём личного общения, выезда на места, иное);

запрашивают в установленном порядке необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы, в том числе в электронной форме, в других государственных органах, органах местного самоуправления, предприятиях, учреждениях, независимо от их организационно—правовой формы и формы собственности, общественных организациях;

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

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

готовят проекты письменных ответов по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 5.20. — 5.26., 5.28. Инструкции;

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

обеспечивают направление гражданину письменного ответа, уведомления в установленный срок;

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

2.6. Гражданин, чье обращение поступило в адрес Администрации, Главы округа, имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании (к обращениям, поступившим в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме);

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах

не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 5.20. — 5.26., 5.28. Инструкции;

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

получать копии ответов на его обращение;

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

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.7. Результатом рассмотрения обращений является:

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

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

устное разъяснение о том, куда и в каком порядке гражданину следует обратиться в случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации.

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

3.1. С использованием официального адреса электронной почты могут направляться в Администрацию:

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

сообщения — информация о необходимости решения актуальных для физических или юридических лиц проблем, направленная в форме электронного документа (такие сообщения не являются обращениями граждан в значении понятия, предусмотренного Федеральным законом №

59-ФЗ).

3.2. В обращении, поступившем в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии), а также адрес электронной почты. либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

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

3.4. При поступлении на официальный адрес электронной почты Администрации сообщения сотрудник Отдела направляет (в текстовом формате) на электронный адрес гражданина, с которого поступило сообщение, разъяснение о требованиях к обращению, установленных Федеральным законом № 59-ФЗ, а также рекомендации о способах направления обращений в Администрацию.

IV. Особенности использования Единого портала

4.1. С использованием Единого портала могут направляться:

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

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

4.2. Использование в Администрации Единого портала осуществляется в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 27.12.2023 № 2334 «Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, 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».

V. Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан

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

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

- прием и первичная обработка обращения;
- регистрация обращения;
- постановка обращения на контроль;
- направление обращения на рассмотрение;
- продление срока рассмотрения обращения (при необходимости);
- предоставление гражданину справочной информации в устной форме о ходе рассмотрения его обращения;
- оформление и направление ответа на обращение;
- постановка на дополнительный контроль хода рассмотрения обращения (при необходимости).

5.3. По результатам первичной обработки сотрудник Отдела готовит Главе округа предложение в виде проекта резолюции с поручением по рассмотрению обращения.

5.4. Регистрация обращений, поступивших в Администрацию, независимо от способов их получения, производится сотрудником Отдела в соответствии с пунктом 8.1. Инструкции в автоматизированной программе, установленной в Отделе (далее — программа), и / или в журнале.

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

5.6. Дубликатами считаются обращения одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу с одинаковым текстом, направленные различным адресатам и поступившие в Администрацию на рассмотрение.

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

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

5.7. Учет, систематизация и анализ обращений осуществляются в программе.

5.8. Сотрудник Отдела обязан прочитать обращение, определить его тематику и выявить поставленные заявителем вопросы, проверить обращение на повторность, зарегистрировать в регистрационной форме программы.

5.9. В случае обнаружения недостачи материалов, указанных в обращении, либо отсутствия самого обращения сотрудником Отдела составляется акт установленной формы в двух экземплярах (приложение № 1 к Инструкции). Первый экземпляр акта приобщается к поступившему обращению, второй — направляется гражданину с сопроводительным письмом.

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

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

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

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

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

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

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

При ответе на коллективное письменное обращение информация о результатах рассмотрения направляется каждому из заявителей, указавших адрес для направления ответа, или одному из заявителей (как правило, первому по расположению подписи, или в адрес которого просят направить ответ) с предложением довести его содержание до сведения остальных авторов.

5.14. По содержанию каждого обращения должностные лица определяют уполномоченное лицо (уполномоченных лиц) из числа сотрудников Администрации в соответствие с распределением обязанностей. Отдел направляет копию (сканированную копию) обращения для работы соответствующим уполномоченным лицам. Должностные лица могут поручить исполнителям направить обращение на исполнение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу по принадлежности или в пределах компетенции в соответствии с частями 3 и 4 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ.

Ответственность за достоверность, полноту и своевременность

рассмотрения обращения, направление ответа гражданину возлагается на уполномоченное лицо (уполномоченных лиц) из числа сотрудников Администрации либо государственный орган, орган местного самоуправления, общественную организацию, предприятие, учреждение, независимо от их организационно-правовой формы и формы собственности, в которое направлено обращение по компетенции. Отдел не несет ответственности за достоверность, полноту и своевременность рассмотрения обращений, указанных в абзаце первом настоящего пункта, за исключением обращений, рассмотрение которых поручено Отделу.

В случае направления обращения в соответствии с частями 3 и 4 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ уполномоченное лицо (уполномоченные лица) готовит сопроводительное письмо и уведомление (письмо) заявителю о переадресации его обращения (далее – уведомление).

Уведомление заявителю, направившему свое обращение в форме электронного документа, направляется уполномоченным лицом в форме сканированного документа по электронной почте с заполнением реестра отправки письма электронной почтой (приложение № 2 к Инструкции).

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

Реестр отправки почтового отправления, реестр отправки письма электронной почтой предоставляется уполномоченным лицом в Отдел.

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

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

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

5.17. При рассмотрении повторных обращений уполномоченным лицом анализируется имеющаяся по поднимаемым в них вопросам переписка.

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

5.18. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, общественную

организацию, предприятие, учреждение, независимо от их организационно-правовой формы и формы собственности или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

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

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

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

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

5.22. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, общественную организацию, предприятие, учреждение, независимо от их организационно-правовой формы и формы собственности, в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

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

5.24. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направлявшимися в Администрацию обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, может быть принято решение о безосновательности

очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о принятом решении.

Решение о прекращении переписки принимается Главой округа на основании служебной записки должностного лица, уполномоченного лица, которому поручено рассмотрение обращения.

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

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

5.25. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.26. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Администрацию.

5.27. В случае поступления обращения в форме электронного документа на адрес электронной почты отраслевого (функционального) органа Администрации, сотрудником соответствующего отраслевого (функционального) органа Администрации направляется заявителю на указанный электронный адрес рекомендация (в текстовом формате) о необходимости направить обращение на официальный адрес электронной почты Администрации либо посредством формы обратной связи.

5.28. В случае поступления сообщения на адрес электронной почты отраслевого (функционального) органа Администрации, сотрудник соответствующего отраслевого (функционального) органа Администрации действует в соответствии с п. 3.4. Инструкции.

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

При доставке в Отдел почтовых отправлений, адресованных сотрудникам Администрации (за исключением должностных лиц) с

правильно указанными фамилией, инициалами и / или должностью сотрудника, указанного адресатом, для их получения приглашается непосредственно сотрудник Администрации, которому они адресованы.

В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения, корреспонденция не позднее следующего рабочего дня передается (при необходимости – со служебной запиской) в Отдел для регистрации и направления для рассмотрения.

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

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

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

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

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

5.33. Уполномоченным лицом ответ на обращение направляется в форме электронного документа (сканированной копии документа) по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Администрацию в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Администрацию в письменной форме.

5.34. Ответы заявителям печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации.

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

5.36. Если проект ответа заявителю не содержит полной информации о решении поднятых в обращении вопросов или в нем допущены нарушения норм, установленных Инструкцией по делопроизводству и/или Инструкцией, в таком случае Отдел имеет право вернуть такой проект

уполномоченному лицу для доработки.

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

VI. Предоставление консультаций посредством телефонной связи

6.1. Прием обращений посредством телефонной связи не осуществляется.

6.2. При поступлении в Отдел телефонных звонков от граждан им предоставляется информация консультативного характера о порядке рассмотрения обращений в Администрации, местонахождении и графике работы Администрации, порядке и графике личного приема в Администрации, адресе электронной почты и номерах телефонов Администрации; иной информации в рамках компетенции Администрации.

VII. Личный прием граждан в Администрации

7.1. Личный прием осуществляется должностными лицами, согласно графику, который утверждается Главой округа; в порядке очередности, без предварительной записи.

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

7.3. Перед началом личного приема гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

7.4. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение № 3). В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.5. Должностное лицо, ведущее личный прием, дает заявителю исчерпывающие разъяснения в части вопросов, относящихся к компетенции Администрации. В случае если в устном обращении содержатся вопросы, решение которых входит в компетенцию иных государственных органов, органов местного самоуправления, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти и иных органов, осуществляющих публично значимые функции, заявителю дается устное разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

7.6. При проведении личного приема граждан Главой округа, заместителями главы Администрации присутствует сотрудник Отдела.

Глава округа, заместители главы Администрации, вправе привлекать во время личного приема других сотрудников Администрации, представителей подведомственных учреждений и предприятий, а также представителей других органов, учреждений и организаций, расположенных на территории муниципального округа муниципальное образование Антрацитовский муниципальный округ Луганской Народной Республики (по согласованию). Должностное лицо, осуществляющее личный прием, при необходимости, дает соответствующие поручения сотрудникам Администрации, которые фиксируются в карточке личного приема граждан сотрудником Отдела либо самим должностным лицом. Карточка личного приема подписывается должностным лицом, которое проводит прием граждан.

7.7. В ходе личного приема гражданин вправе оставить письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и Инструкцией. В таком случае письменное обращение регистрируется под отдельным регистрационным номером.

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

7.9. Сотрудники Отдела не несут ответственность за результаты личного приема граждан.

7.1. Граждане, находящиеся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, могут быть не допущены на прием.

7.10. В случае грубого, агрессивного поведения заявителя личный прием может быть прекращен.

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

VIII. Сроки регистрации и сроки рассмотрения обращений граждан

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

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

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

Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на

выходной или нерабочий праздничный день, то днем окончания срока рассмотрения обращения считается рабочий день, предшествующий нерабочему дню.

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

Решение о продлении срока рассмотрения обращения принимается Главой округа на основании служебной записки должностного лица, уполномоченного лица, которому поручено рассмотрение обращения.

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

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

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

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

обращения.

В случае если для подготовки ответа на обращение необходимо получение дополнительных материалов, не позднее семи дней со дня получения обращения об этом сообщается автору — члену Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутату Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации.

8.6. При получении запроса или обращения депутата Народного Совета Луганской Народной Республики, связанного с правом граждан на обращение (в том числе в случае переадресации от иных должностных лиц), ответ на него в письменной форме должен быть предоставлен не позднее чем через 10 дней со дня его получения.

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

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

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

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

8.9. При получении обращения депутата, члена выборного органа местного самоуправления, выборного должностного лица, связанного с правом граждан на обращение, ответ на него в письменной форме должен быть предоставлен не позднее 30 дней со дня его получения.

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

8.11. В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления, общественных организаций, предприятий, учреждений, независимо от их организационно-правовой формы и формы

собственности, копия обращения в течение семи дней со дня его регистрации направляется в соответствующие органы, организации, предприятия, учреждения.

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

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

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

9.1. Информация о работе с обращениями в Администрации размещается на информационном стенде в Администрации, а также в сети «Интернет» на сайте муниципального округа муниципальное образование Антрацитовский муниципальный округ Луганской Народной Республики.

9.2. Информационный стенд содержит следующие обязательные сведения:

почтовый и электронный адрес Администрации;

режим работы Администрации;

график личного приема в Администрации;

номер телефона, по которому граждане могут получить информацию о порядке рассмотрения обращений в Администрации, местонахождении и графике работы Администрации, графике личного приема в Администрации, адресе электронной почты и номерах телефонов Администрации; иной информации в рамках компетенции Администрации;

текст Инструкции;

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

X. Контроль за исполнением рассмотрения обращений граждан

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

обращений.

10.2. Отделом ставятся на контроль все обращения, поступившие в адрес Главы округа, Администрации.

10.3. При постановке обращения на контроль сотрудником Отдела устанавливается срок подготовки и предоставления на подпись Главе округа проекта ответа гражданину.

10.4. Контроль за исполнением рассмотренных 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.

10.5. О случаях нарушения сроков рассмотрения обращений Отдел информирует Главу округа.

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

10.7. В отдельных случаях обращение, по которому подготовлен ответ, может быть поставлено Отделом на дополнительный контроль хода его рассмотрения.

XI. Ответственность за нарушение Федерального закона № 59-ФЗ. Обжалование решения или действия (бездействия) должностных и / или уполномоченных лиц.

Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений

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

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

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

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

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

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

рассмотрении обращения, по решению суда.

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

ХII. Формирование дел по исполненным обращениям граждан

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

12.2 Уполномоченное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, по окончании его рассмотрения, в течение трёх рабочих дней после направления ответа гражданину предоставляет в Отдел документ, подтверждающий направление ответа, а также документы (или их копии) на бумажном носителе, отражающих процесс рассмотрения обращения (в виде писем, актов, правовых актов, служебных (докладных) записок, иных документов по усмотрению уполномоченного лица), о чем уполномоченное лицо делает отметку (ФИО, подпись) в регистрационно-контрольной карточке обращения.

12.3 В случае предоставления в Отдел дополнительных материалов, поступивших в Администрацию после предоставления материалов, указанных в пункте 13.2. Инструкции, уполномоченное лицо делает об этом дополнительную отметку (ФИО, подпись) в регистрационно-контрольной карточке обращения.

12.4 В случае временного отсутствия уполномоченного лица его руководитель определяет сотрудника, ответственного за предоставление в срок материалов, указанных в пункте 13.2. Инструкции.

12.5 Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается Отделом.

12.6 Каждое обращение и материалы к нему составляют в деле самостоятельную группу документов. Обращения (и материалы к ним) располагаются в хронологическом порядке в следующей последовательности:

- обращение;
- ответ (ответы) на обращение;
- все материалы.

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

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

12.9 Срок хранения сформированных по обращениям дел составляет пять лет.

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

ХIII. Порядок составления отчетно-аналитической информации по поступившим обращениям

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

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

Приложение № 2
к Инструкции о порядке
рассмотрения
обращений граждан в
Администрации муниципального
округа муниципальное
образование Антрацитовский
муниципальный округ Луганской
Народной Республики

Реестр отправки письма электронной почтой

№ п/п	Наименование адресата, электронный адрес адресата	Регистрационный номер и дата письма	Дата, время отправки письма	Электронный адрес, которого направлено письмо

Должность
уполномоченного лица

подпись

ФИО

Приложение № 3
к Инструкции о порядке
рассмотрения
обращений граждан в
Администрации муниципального
округа муниципальное
образование Антрацитовский
муниципальный округ Луганской
Народной Республики

КАРТОЧКА		
личного приема граждан в Администрации муниципального округа муниципальное образование Антрацитовский муниципальный округ Луганской Народной Республики		
Кто проводит прием	Дата	Индекс обращения
Заявитель		
Фамилия, имя, отчество		
Адрес регистрации		
Адрес фактического проживания		
Телефон		
Категория		
Содержание вопроса(ов)		
Результаты приема, поручения		
(должность)	(подпись)	(ФИО)
<p><u>Устным ответом удовлетворен(а), в письменном ответе не нуждаюсь</u> (ч.3, ст. 13 ФЗ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» с изменениями)</p>		
(подпись, расшифровка подписи гражданина)		