



**МИНИСТЕРСТВО
СТРОИТЕЛЬСТВА И ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ
(МИНСТРОЙ ЛНР)**

ПРИКАЗ

«16» мая 2025 г.

№ 74

г. Луганск

Зарегистрировано в Министерстве юстиции
Луганской Народной Республики
«28» 05 2025 г. за № 91/476

**Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан
и организаций в Министерстве строительства и жилищно-коммунального
хозяйства Луганской Народной Республики**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», абзацем вторым пункта 4.1 Положения о Министерстве строительства и жилищно-коммунального хозяйства Луганской Народной Республики, утвержденного Указом Главы Луганской Народной Республики от 09.06.2023 № УГ 55/23 (с изменениями), п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в Министерстве строительства и жилищно-коммунального хозяйства Луганской Народной Республики.

2. Начальнику юридического отдела Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Луганской Народной Республики обеспечить в установленном порядке предоставление настоящего приказа на государственную регистрацию в Министерство юстиции Луганской Народной Республики.

3. Настоящий приказ вступает в силу с момента его государственной регистрации в Министерстве юстиции Луганской Народной Республики.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр

И. В. Жарков

УТВЕРЖДЕНА

приказом Министерства строительства
и жилищно-коммунального хозяйства
Луганской Народной Республики
от «16» мая 2025 г. № 74

ИНСТРУКЦИЯ

о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в Министерстве строительства и жилищно-коммунального хозяйства Луганской Народной Республики

I. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в Министерстве строительства и жилищно-коммунального хозяйства Луганской Народной Республики (далее соответственно – Инструкция, Министерство) разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями) (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), Конституцией Луганской Народной Республики.

1.2. Положения, установленные Инструкцией, применяются к правоотношениям, связанным с организацией работы по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющих публично значимые функции государственных и муниципальных учреждений, иных организаций и должностных лиц (далее соответственно – обращение, граждане), за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации, поданных гражданами лично или их законными представителями; полученных почтовым отправлением; направленных в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), иной информационной системе государственного органа, обеспечивающей идентификацию и(или) аутентификацию гражданина; полученных средствами системы межведомственного электронного документооборота (далее – МЭДО); полученных в ходе личного приема в Министерстве.

Официальный почтовый адрес Министерства для доставки письменных обращений: 291031, Луганская Народная Республика, г.о. город Луганск, г. Луганск, кв. Шевченко Т.Г., д. 38-А.

Обращения в форме электронного документа направляются с использованием Единого портала, иной информационной системы, обеспечивающей идентификацию и(или) аутентификацию гражданина, Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <https://minstroy.lpr-reg.ru>.

Прием письменных обращений при личном обращении граждан осуществляется в Министерстве по адресу: г. Луганск, кв. Шевченко Т.Г, д. 38-А.

Информация о месте приема, а также об установленных для личного приема граждан днях и часах, иная справочная информация по рассмотрению обращений граждан в Министерстве размещается на официальном сайте Министерства.

1.3. Настоящая Инструкция не распространяется на рассмотрение:

обращений и запросов, поступающих из многофункциональных центров;

обращений государственных органов и органов местного самоуправления, иностранных государств, а также международных организаций;

обращений, содержащих сведения, отнесенные законодательством Российской Федерации к государственной тайне;

обращений с пометкой «для служебного пользования»;

обращений и запросов средств массовой информации;

писем, содержащих приглашения, поздравления, соболезнования и иную информацию, не являющуюся предложением, заявлением или жалобой;

писем, поступающих по электронной почте.

1.4. Инструкция устанавливает в Министерстве единые требования к работе с обращениями граждан (прием, рассмотрение, подготовка ответа, контроль за исполнением), ведению делопроизводства по обращениям граждан (регистрация, учет, систематизация и обобщение обращений и запросов, хранение и передача дел в архив Министерства), организации и проведении личных приемов граждан (далее – личный прием) министром строительства и жилищно-коммунального хозяйства Луганской Народной Республики (далее – министр), первым заместителем министра строительства и жилищно-коммунального хозяйства Луганской Народной Республики, заместителями министра строительства и жилищно-коммунального хозяйства Луганской Народной Республики (далее – заместители министра), (далее – должностные лица) и порядку составления отчетно-аналитической информации по поступившим обращениям граждан.

1.5. Обработка персональных данных, обратившихся в Министерство граждан, обеспечивается в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

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

1.6. Обмен документами, отправляемыми и поступающими участникам информационного взаимодействия по системе МЭДО, осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации, а также методическими рекомендациями Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, а также с соблюдением законодательства Российской Федерации о защите информации.

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

II. Общие правила работы с обращениями граждан

2.1. Делопроизводство по обращениям ведется отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с номенклатурой дел Министерства и осуществляется с использованием автоматизированной региональной системы электронного документооборота Министерства (далее – РСЭД).

2.2. Учетно-регистрационную работу с обращениями граждан, поступившими в адрес министра, должностных лиц, ведет отдел организационного обеспечения и делопроизводства Министерства (далее – организационный отдел), а именно:

- прием обращений граждан;
- первичную обработку обращений граждан;
- регистрацию поступивших обращений граждан и направление обращений на резолюцию министру или лицу, исполняющему его обязанности;
- контроль за соблюдением сроков исполнения обращений граждан, в соответствии с поручениями, сформулированными в резолюциях министра и должностных лиц;
- регистрацию ответа на обращение и направление (передача) оформленного ответа гражданину;
- систематизацию и обобщение обращений граждан;
- формирование и хранение дел по обращениям граждан;
- составление отчетно-аналитической информации по обращениям граждан в пределах возложенных функций и полномочий;
- организация личного приема граждан.

2.3. Информирование граждан о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, наименовании структурного подразделения Министерства, ответственного за его исполнение, осуществляется организационным отделом по номеру телефона, размещенному в разделе «Контакты» на официальном сайте Министерства.

2.4. Отправка и прием организационным отделом служебной корреспонденции (переписки), связанной с соблюдением норм законодательства по реализации конституционного права граждан на обращение в государственные органы, а также учет, хранение и передача дел

в архив Министерства осуществляется в порядке, предусмотренном Инструкцией по делопроизводству Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Луганской Народной Республики (далее – Инструкция по делопроизводству) и Инструкцией.

2.5. Рассмотрение обращений осуществляется должностными лицами, помощниками и советниками должностных лиц, сотрудниками структурных подразделений Министерства в соответствии с поручениями, сформулированными в резолюциях должностных лиц (далее – уполномоченные лица).

2.6. Министр, должностные и уполномоченные лица несут персональную ответственность за нарушение норм действующего законодательства по рассмотрению обращений граждан и положений, установленных Инструкцией.

2.6. При рассмотрении обращений граждан в Министерстве уполномоченные лица:

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

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

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

готовят письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 4.21. – 4.27. Инструкции;

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

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

2.7. Ответственность за организацию, соблюдение сроков рассмотрения обращений, состояние делопроизводства по обращениям в структурных подразделениях Министерства несут руководители структурных подразделений Министерства.

2.8. Гражданин, чье обращение поступило в адрес должностных лиц,

имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании (к обращениям, поступившим в форме электронного документа, 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 4.21. – 4.27. Инструкции;

получать уведомление о переадресации письменного обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления, общественную организацию, предприятие, учреждение, независимо от их организационно-правовой 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.

2.9. Результатом рассмотрения обращений граждан является:

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

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

III. Особенности использования Единого портала

3.1. Использование в Министерстве 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».

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, распоряжением Главы Луганской Народной Республики и Правительства Луганской Народной Республики).

3.3. Порядок и сроки рассмотрения обращений граждан, поступивших в личный кабинет Министерства (далее – ЛКО) посредством Единого портала, а также возможности межведомственного информационного взаимодействия регламентируются постановлением Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 № 584 «Об использовании федеральной государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных сетей, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме».

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

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

IV. Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан

4.1. Обращение, поступившее в Министерство, 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;
- постановка обращения на контроль;
- направление обращения на рассмотрение;
- продление срока рассмотрения обращения (при необходимости);
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения;
- оформление и направление ответа на обращение.

4.3. Поступающие в Министерство письменные обращения, обращения в форме электронного документа, обращения в форме электронного документа в автоматическом режиме с использованием РСЭД принимаются и первично обрабатываются в организационном отделе.

4.4. При приеме и первичной обработке письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением сотрудниками организационного отдела:

- проверяется правильность адресованной корреспонденции и целостность конвертов;

- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов, к тексту письма прикладывается конверт, конверты сохраняются вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения и хранения;

- поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, сведения о трудовой деятельности на бумажном носителе, заверенные надлежащим образом, пенсионное удостоверение, фотографии и другие подобные приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт.

В случае обнаружения недостачи материалов, указанных в обращении, сотрудником организационного отдела составляется акт установленной формы в трех экземплярах (приложение № 1 к Инструкции). Первый экземпляр акта остается на хранении в организационном отделе, второй – приобщается к поступившему обращению и направляется для дальнейшего рассмотрения, третий – направляется гражданину. В случае отсутствия самого обращения составляется акт в двух экземплярах. Первый экземпляр акта приобщается к поступившим материалам и остается в организационном отделе, второй – направляется гражданину.

4.5. 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.

4.6. Регистрация обращений, поступивших в Министерство, независимо от способов их доставки, осуществляется сотрудниками организационного отдела в соответствии с пунктом 8.1. Инструкции путем

ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и краткого содержания их обращений в РСЭД.

На каждое поступившее в Министерство обращение в РСЭД заводится отдельная регистрационно-контрольная карточка (далее – РКК), прикрепляется электронный образ письменного обращения или формы электронного документа обращения.

Файл электронной копии документа должен обеспечить визуальную идентичность его бумажному оригиналу в масштабе 1:1. Качество присоединенного файла электронной копии документа должно позволять в полном объеме прочитать текст документа и распознать его реквизиты. Если бумажный документ состоит из двух или более листов, электронная копия такого бумажного документа формируется в виде одного файла.

В обязательном порядке в РКК вносится следующая информация:

- дата поступления обращения;
- фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии);
- почтовый адрес заявителя и/или адрес электронной почты, адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале;
- канал поступления обращения;
- состав документа (количество страниц);
- реквизиты сопроводительного письма (при наличии);
- краткое содержание обращения;
- тема вопроса (в соответствии с Типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц);
- вид обращения (заявление, предложение или жалоба);
- кратность обращения (первичное, повторное, многократное).

4.7. Ответственность за полноту сведений, вносимых в РКК несут сотрудники организационного отдела, а также уполномоченные лица.

4.8. Сотрудники организационного отдела при регистрации обращений обязаны сверить указанные в письме и на конверте фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес автора. При наличии сопроводительного письма проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений, а также осуществляют действия в РСЭД по проверке поступивших обращений на повторность.

4.9. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений, при этом в РКК делается соответствующая отметка о количестве дублированных обращений. При поступлении в течение рабочего дня нескольких дубликатов обращения в форме электронного документа регистрируется только одно из обращений. При этом в РКК делается соответствующая отметка о количестве направленных дублированных обращений.

4.10. Повторными считаются обращения, поступившие в Министерство от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если

со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или автор не согласен с принятым по его обращению решением.

Письменные обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные, но в РКК в признаке «Тип повторности» делается отметка «Повторное», если обращение поступило более двух раз – «Многократное».

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

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

индекса дела согласно номенклатуре дел Министерства;

порядкового номера (применяется сквозная нумерация, которая начинается ежегодно с номера 0001);

начальной буквы фамилии автора.

Например:

02-25-2206-И, где 02-25 – индекс дела согласно номенклатуре дел Министерства, 2206 – порядковый номер в рамках календарного года, И – первая буква фамилии (Иванов).

Если обращение подписано несколькими авторами, то регистрируется первый автор или автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным, при этом в РКК РСЭД заполняется признак «Тип автора» как «Коллективное».

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

Регистрационный номер может быть дополнен другими обозначениями, которые обеспечивают систематизацию, поиск и хранение обращений.

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

4.13. 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.).

4.14. Единицей учета электронного документа является электронный документ, зарегистрированный в РСЭД Министерства. Электронный документ, имеющий приложения, регистрируется как один документ.

4.15. На лицевой стороне первого листа обращения или

сопроводительном письме к обращению (при наличии) в правом нижнем углу ставится регистрационный номер и дата регистрации письма. Датой регистрации считается дата регистрации обращения в РСЭД.

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

4.16. По просьбе гражданина сотрудниками организационного отдела на копии или втором экземпляре принятого письменного обращения проставляется отметка о принятии, содержащая дату поступления обращения и фамилию принявшего обращение.

4.17. По содержанию каждого обращения, поступившего после регистрации в РСЭД, министр или лицо, исполняющее его обязанности определяет исполнителя (исполнителей) и направляют, путем создания резолюции в РСЭД, обращение для работы должностным и/или уполномоченным лицам Министерства.

Оригиналы обращений граждан и приложения к ним хранятся в организационном отделе до их передачи на архивное хранение в Министерстве. Почтовые конверты хранятся вместе с текстом обращения.

4.18. В случаях, когда обращение направляется для рассмотрения двум или нескольким должностным и/или уполномоченным лицам Министерства, ответственным исполнителем является должностное или уполномоченное лицо Министерства, в поручении которому в РСЭД заполнен признак «Ответственный исполнитель по вопросу», либо должностное или уполномоченное лицо Министерства, указанное в резолюции первым. Он осуществляет сбор соответствующей информации от других исполнителей, указанных в резолюции (далее – структурное подразделение, соисполнитель), координацию их работы для подготовки ответа гражданину, а также ему предоставляется право инициативного запроса необходимой информации от других структурных подразделений Министерства, не указанных в качестве соисполнителей. Соисполнители, указанные в поручении по резолюции, предоставляют информацию в адрес ответственного исполнителя для обобщения не позднее чем за два рабочих дня до истечения установленного срока.

4.19. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители. Организационный отдел не несет ответственности за достоверность, полноту и своевременность рассмотрения обращений.

4.20. 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.

4.21. Если в письме 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 компетенции.

4.22. 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.

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

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

4.24. 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 сообщается гражданину, направившему обращение.

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

4.26. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно 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 Министерство одному и тому же должностному лицу, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о принятом решении.

Решение о прекращении переписки принимается министром на основании предложения начальника организационного отдела.

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

4.27. 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.

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

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

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

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

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

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

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

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

4.31. 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.

4.32. При работе с письменными обращениями должны быть соблюдены правила безопасности. Все конверты подлежат вскрытию с соблюдением правил работы с почтовыми отправлениями, вызывающими подозрение на содержание веществ или предметов, опасных для жизни

и здоровья людей. Получив почтовое отправление, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), специалист организационного отдела должен, не вскрывая конверт, сообщить об этом начальнику организационного отдела. Работа с данным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством.

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

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

4.34. Сотрудники организационного отдела Министерства при получении от профильного структурного подразделения ответа на обращение, подписанного министром или лицом, исполняющим его обязанности, проверяет:

адрес заявителя, указанный в ответе;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) физического, в том числе должностного лица (в этом случае проверке подлежит также наименование должности), и (или) наименование юридического лица;

исходящие и входящие реквизиты (даты и номера) обращения, на которое направляется ответ;

соответствие способа доставки ответа, указанного в ответе, способу доставки ответа, запрошенному заявителем;

наличие подписи должностного лица Министерства;

комплектность приложений (листаж), количество экземпляров (копий).

4.35. В случае выявления неправильности сведений, указанных в пункте 4.34 настоящей Инструкции, сотрудники организационного отдела, осуществляющие ведение делопроизводства и документационного контроля Министерства, возвращает ответ ответственному уполномоченному лицу соответствующего структурного подразделения Министерства для устранения выявленных несоответствий.

4.36. В случае подтверждения правильности сведений, указанных в пункте 4.34 настоящей Инструкции, сотрудник организационного отдела, осуществляющий ведение делопроизводства и документационного контроля Министерства:

регистрирует ответ на обращение в РСЭД;

снимает с контроля (продлевает контроль) поручение (исполнения поручения) о рассмотрении обращения;

направляет ответ на обращение заявителю.

4.37. Ответы заявителям и в федеральные органы государственной власти печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству Министерства.

4.38. Электронный документ должен быть оформлен по общим правилам делопроизводства и иметь реквизиты, установленные для аналогичного документа на бумажном носителе.

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

4.40. Отправка исходящих документов по обращениям граждан осуществляется:

а) с использованием электронных видов отправки в автоматическом режиме в РСЭД посредством:

почтового ящика Министерства info@minstroy.lpr-reg.ru, почтового ящика организационного отдела obr.gr@minstroy.lpr-reg.ru (отправка по электронной почте);

системы МЭДО;

б) почтовой связью.

Одновременно с отправкой ответа гражданину в РСЭД формируется уведомление, в котором содержатся дата, вид отправки и результат отправки.

4.41. Ответ на обращение гражданина подписывается министром или лицом, исполняющим его обязанности, усиленной квалифицированной электронной подписью. Допускается подписание ответа заявителю собственноручной подписью должностного лица.

4.42. Ответ гражданину, сформированный после подписания электронного документа, корректного формирования его реквизитов, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Министерство в форме электронного документа, и на бумажном носителе в виде распечатанной копии электронного документа или в исключительных случаях по решению должностного лица Министерства в форме документа с собственноручной подписью должностного лица Министерства по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Министерство в письменной форме.

При отправке электронного документа, заверенного электронной подписью уполномоченного должностного лица по адресу электронной почты, указанному в обращении, досылки адресату его копии на бумажном носителе, не требуется.

4.43. Отправка ответов на обращения граждан, взятых на контроль в Министерстве, всеми видами отправки производится сотрудниками организационного отдела Министерства.

Отправка ответов на обращения граждан в адрес Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации, Министерства

строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации осуществляется с использованием МЭДО, в исключительных случаях – фельдъегерской связью.

4.44. Удаление из РСЭД Министерства исходящего ответа на обращение, который подписан и зарегистрирован, не допускается.

V. Организация рассмотрения обращений в структурных подразделениях Министерства

5.1. Уполномоченные лица структурных подразделений Министерства, определенные должностными лицами ответственными исполнителями, ежедневно, не реже 2 раз в день, проверяют наличие информации о факте направления обращений для рассмотрения в их отделы через РСЭД, знакомятся с содержанием обращений, просматривая их электронный образ, и самостоятельно рассматривают обращение или поручают обеспечить рассмотрение обращения, путем создания подрезолюции в РСЭД, работнику структурного подразделения, в должностные обязанности которого входит рассмотрение вопроса, поставленного в обращении, согласно его должностному регламенту, с установлением контрольного срока, обеспечивающего возможность перенаправления письменного обращения по принадлежности или направления межведомственного запроса в семидневный срок с даты регистрации письменного обращения в Министерстве. Срок рассмотрения обращений начальником структурного подразделения для определения и направления обращения исполнителю – 1 рабочий день.

5.2. В случае ошибочного направления обращения в структурное подразделение Министерства, его руководитель в срок до 3 рабочих дней с даты регистрации обращения в Министерстве, принимает решение о его возврате и направляет в организационный отдел обращение с резолюцией министра или лица, исполняющего его обязанности, о причине возврата для внесения соответствующих исправлений сотрудниками организационного отдела в РКК РСЭД и передачи обращения по принадлежности в указанное в резолюции структурное подразделение Министерства. Передача обращений из одного структурного подразделения Министерства в другое осуществляется только через организационный отдел на основании резолюции министра.

5.3. В случае если дата возврата ошибочно направленного обращения будет превышать 3 рабочих дня, уполномоченное лицо – исполнитель готовит окончательный ответ гражданину на основании информации, предварительно запрошенной из структурного подразделения Министерства, в ведении которого находится рассмотрение вопросов, содержащихся в обращении.

5.4. В случае разногласий между руководителями структурных подразделений Министерства о принадлежности обращения окончательное

решение по этому вопросу принимается должностными лицами Министерства в соответствии с распределением обязанностей между ними.

5.5. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

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

5.7. При рассмотрении повторных обращений анализируется имеющаяся по поднимавшимся в них вопросам переписка.

На повторное обращение 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.

5.8. С целью обеспечения организации и персонифицированного учета работы в РСЭД разграничение доступа к обращениям в структурном подразделении – ответственном исполнителе осуществляется в следующем порядке:

руководитель структурного подразделения Министерства имеет доступ ко всему массиву обращений, находящихся на рассмотрении во вверенном ему структурном подразделении;

сотрудник отдела имеет доступ к обращениям, по которым в РСЭД он указан в качестве одного из участников рассмотрения.

5.9. В случае необходимости рассматривающие обращение уполномоченные лица соответствующих структурных подразделений – ответственных исполнителей и структурных подразделений – соисполнителей могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место. Решение о рассмотрении обращения с выездом на место указанных уполномоченных лиц структурных подразделений Министерства принимается руководством Министерства.

5.10. В проекте окончательного ответа гражданину обобщается информация, полученная от всех структурных подразделений – соисполнителей по конкретному обращению, после чего он в РСЭД, путем создания листа согласования, в обязательном порядке передает на согласование руководителю структурного подразделения – ответственному исполнителю, а также руководителю структурного подразделения – соисполнителю. Согласование документа в РСЭД может быть как последовательным, так и параллельным.

5.11. По итогам рассмотрения обращения, при заполнении РКК исходящего документа на обращение гражданина, ответственным исполнителем заполняется признак «Результат» блока «Дополнительные реквизиты» путем выбора нужного значения из выпадающего списка.

5.12. Гражданину на одно его обращение направляется только один ответ, несмотря на количество вопросов, изложенных в нем.

5.13. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко и исчерпывающе давать разъяснения на все поставленные в обращении вопросы.

5.14. При подготовке ответа на обращения, ответственный исполнитель в обязательном порядке перечисляет источники поступления обращений в Министерство.

5.15. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа гражданину без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

VI. Организация работы консультативной Горячей линии

6.1. Номера телефонов консультативной Горячей линии: 8 (572) 58-69-08, 8 (572) 58-58-54.

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

Прием обращений граждан посредством телефонов Горячей линии не осуществляется.

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

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

перерыв с 13:00 до 14:00;

суббота, воскресенье – выходные дни.

VII. Порядок организации и проведения личного приема

7.1. Личный прием граждан должностными лицами Министерства, по вопросам, относящимся к полномочиям Министерства, осуществляется в соответствии с графиком личного приема, утверждаемым министром, продолжительность которого не более 20 минут.

7.2. Организацию личного приема граждан должностными лицами Министерства осуществляет организационный отдел путем:

обеспечения записи граждан на личный прием в журнале учета личного приема граждан (приложение № 2 к Инструкции). При записи на прием устанавливается фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя, его домашний адрес, телефон, категория заявителя (социальный статус), суть вопроса. В случае отказа заявителя сообщать необходимые сведения запись

на прием не осуществляется.

своевременного уведомления граждан о проведении личного приема должностными лицами Министерства, его месте и времени;

получения не позднее 3 рабочих дней до даты приема от структурных подразделений Министерства, осуществляющих рассмотрение обращения гражданина на личном приеме руководством Министерства, материалов, необходимых для приема (краткая справка по обращению с изложением сути обращения и предлагаемых вариантов решения вопроса), а также при необходимости других материалов, позволяющих решить вопросы обращения в наиболее полном объеме.

7.3. Помещение, в котором осуществляется личный прием граждан, должно обеспечивать комфортное расположение граждан и должностных лиц Министерства. Для этого оно оборудуются:

системами кондиционирования (охлаждения и нагрева) воздуха;
средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

доступными местами хранения верхней одежды граждан;
стульями, письменным столом для оформления и раскладки документов, а также писчими принадлежностями.

7.4. Граждане приглашаются на личный прием в порядке очередности, при этом:

льготные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке;

заявители, пришедшие без предварительной записи, не допускаются на личный прием, за исключением личного приема в рамках общероссийского дня приема граждан.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах ведется прием только одного гражданина, исключение составляют коллективные обращения.

7.5. Перед началом приема гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

7.6. Граждане на личном приеме должны соблюдать общепринятые правила поведения в государственных учреждениях.

7.7. Проведение гражданином фотосъемки, аудио- и видеозаписи на личном приеме не допускается.

7.8. Во время личного приема гражданин имеет право изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

7.9. Должностное лицо, которое проводит личный прием, для обеспечения квалифицированного, непредвзятого и оперативного разрешения поставленных заявителями вопросов может привлекать к участию в личном приеме и рассмотрению вопросов работников соответствующих структурных подразделений Министерства.

7.10. Содержание устного обращения на личном приеме и результат личного приема граждан заносятся в карточку личного приема граждан

(далее – КЛП) с использованием специального раздела РСЭД путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и краткого содержания их обращений, прикрепления электронных образов их письменных обращений и прилагаемых материалов.

7.11. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема, о чем делается запись в КЛП гражданина (в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки).

7.12. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации с заполнением признака в РКК РСЭД «Вид поступления» - «Личный прием» и рассмотрению, предусмотренного настоящей Инструкцией.

7.13. В случае, когда в ходе личного приема гражданина выясняется, что решение вопросов, содержащихся в обращении, не относится к компетенции Министерства, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

VIII. Сроки регистрации и рассмотрения обращений граждан.

8.1. Поступившие обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Министерство, а обращения и запросы, указанные в пунктах 8.3. – 8.6. Инструкции, - в день поступления, который применительно к названным пунктам Инструкции считается днем получения обращения (запроса) в Министерство.

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

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

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

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

Может быть установлен более короткий срок рассмотрения обращения, если таковое определено адресантами, являющимися федеральными государственными органами власти, обозначено поручениями

сформулированными в резолюциях должностных лиц, либо является требованиями Следственного Комитета Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации.

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

8.4. Рассмотрение обращения или запроса сенатора Российской Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации (депутатский запрос), направленного на регулирование правоотношений, связанных с правом граждан на обращение, разрешается безотлагательно, а при необходимости получения дополнительных материалов – не позднее 30 дней со дня его получения или в иной согласованный с инициатором срок.

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

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

8.6. 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.

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

8.8. В случае если поставленные в обращении гражданина вопросы не входят в компетенцию Министерства, 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.

8.9. 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.

8.10. 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. Контроль за исполнением рассмотрения обращений граждан

9.1. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями и исполнением рассмотрения обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного, объективного и всестороннего рассмотрения обращений граждан в законодательно установленные сроки, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, мониторинга поступающих обращений граждан.

9.2. Контроль за исполнением рассмотрения обращений включает:

постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль;

сбор и обработку информации о состоянии и результатах рассмотрения обращений;

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

подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по рассмотрению обращений;

снятие обращений с контроля.

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

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

9.4. Организационный отдел осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

9.5. В ходе осуществления такого контроля сотрудники организационного отдела имеют право:

запрашивать у исполнителей и их непосредственных руководителей необходимые сведения о ходе рассмотрения обращений;

знакомиться в установленном порядке с материалами, отражающими состояние рассмотрения обращений;

вносить соответствующим руководителям предложения по устранению

недостатков, выявленных в ходе контроля рассмотрения обращений.

9.6. В поручениях и резолюциях, направленных в РСЭД должностным лицом ответственному исполнителю по рассмотрению обращения, исполнение которого взято на контроль, проставляется событие контроля с заполнением следующих признаков: «срочность рассмотрения», «дата последнего контрольного события», «контроль».

9.7. На контроль ставятся:

обращения, по которым даны поручения и указания Президента Российской Федерации, его помощников, Председателя Правительства Российской Федерации и его заместителей, Руководителя Администрации Президента Российской Федерации и его заместителей, Председателя Следственного комитета Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, Руководителя Аппарата Правительства Российской Федерации, руководителей федеральных органов исполнительной власти, руководство деятельностью которых осуществляют Президент Российской Федерации и Правительство Российской Федерации;

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

обращения, поставленные на контроль по решению Главы Луганской Народной Республики или Руководителя Администрации Главы Луганской Народной Республики;

обращения, резолюция по которым содержит поручение об информировании Главы Луганской Народной Республики, Руководителя Администрации Главы Луганской Народной Республики, Председателя Правительства Луганской Народной Республики, заместителей Председателя Правительства Луганской Народной Республики;

обращения, по которым поступили запросы депутатов Народного Совета Луганской Народной Республики;

обращения, резолюция по которым содержит поручение об информировании руководителей органов государственной власти Луганской Народной Республики о результатах рассмотрения;

другие обращения по указанию должностных лиц Министерства;

повторные обращения.

9.8. Обращения, поставленные на контроль, считаются исполненными и снимаются с контроля организационным отделом после полного рассмотрения поставленных в обращении вопросов и направления соответствующих письменных ответов по существу гражданам и органам, направившим обращения граждан с контролем исполнения.

9.9. Датой снятия обращения с контроля является дата отправления окончательного ответа гражданину и в орган, направивший обращение с контролем исполнения.

9.10. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с

контроля не снимаются.

9.11. Уполномоченные лица Министерства должны регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины путем мониторинга блока в РСЭД «Исполнение документов» - «Контрольные поручения организации – Обращения граждан – У меня на контроле», а также проверять ход исполнения своими подчиненными поручений о рассмотрении обращений граждан, рассматривать случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений, принимать меры по устранению причин нарушений.

Х. 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

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, принятого или осуществленное 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 и/или уполномоченного лица указывает сведения об обжалуемом решении и действии (бездействии).

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.

XI. Формирование и хранение дел по исполненным обращениям граждан

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

11.2. Электронный архив формируется из электронных образов документов: карточек личного приема граждан, письменных обращений

граждан, документов и материалов, касающихся рассмотрения обращений, уведомлений граждан о продлении срока рассмотрения обращений, письменных ответов гражданам по результатам рассмотрения обращения.

11.3. Подлинники обращений на бумажном носителе, взятых на контроль в Министерстве, сопроводительные документы к ним, подписанные копии ответов на обращения, а также другие материалы, относящиеся к рассмотрению соответствующих обращений, формируются в дела в организационном отделе в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Министерства.

11.4. Каждое обращение и материалы к нему составляют самостоятельную группу и формируются в дела в пределах календарного года. Документы исполненных обращений в делах располагаются по следующим принципам:

алфавитный (по алфавиту первой буквы фамилии гражданина);
систематический (по входящим регистрационным номерам).

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

11.6. Сформированные дела передаются в архив Министерства через год после завершения делопроизводства по ним.

11.7. Срок хранения документов по обращениям граждан составляет 5 лет. Электронные документы после их исполнения подлежат хранению в установленном порядке, в течение сроков, предусмотренных для аналогичных документов на бумажном носителе.

11.8. Ответственность за сохранность документов по обращениям, законченным делопроизводством, возлагается на организационный отдел Министерства.

11.9. По истечении срока хранения сформированные по обращениям дела подлежат уничтожению.

Экспертиза ценности электронных документов осуществляется в общем порядке, установленном в отношении документов на бумажном носителе. После истечения срока, установленного для хранения электронных документов, на основании акта о выделении их к уничтожению, утверждаемого должностным лицом Министерства, указанные электронные дела подлежат уничтожению.

ХII. Порядок составления отчетно-аналитической информации по поступившим обращениям

12.1. Аналитическая работа по обращениям (определение характера обращений, количества, динамики показателей, характера решений, принятых по обращениям Министерством в пределах его полномочий и др.)

проводится сотрудниками организационного отдела при необходимости во взаимодействии со структурными подразделениями Министерства. Результаты проведенной работы оформляются в отчетной форме.

12.2. Отчетность о результатах рассмотрения обращений размещается уполномоченными сотрудниками Министерства на информационном ресурсе ССТУ.РФ посредством формирования и выгрузки ее из РСЭД Министерства.

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

Министр строительства
и жилищно-коммунального хозяйства
Луганской Народной Республики

И. В. Жарков

Приложение № 1
к Инструкции о порядке
рассмотрений обращений
граждан и организаций в
Министерстве строительства и
жилищно-коммунального
хозяйства Луганской Народной
Республики, утвержденной
приказом Министерства
строительства и жилищно-
коммунального хозяйства
Луганской Народной Республики
от 16.05.2025 № 74

АКТ

от «_____» _____ 20__

Настоящий акт составлен сотрудником отдела организационного обеспечения и делопроизводства Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Луганской Народной Республики

(ФИО и должность)
в том, что _____ получено письмо _____
(дата)

(ФИО заявителя и адрес)
с приложением

Должность

Подпись

И. О. Фамилия

Начальник отдела
организационного
обеспечения и делопроизводства

Подпись

И. О. Фамилия

Приложение № 2
к Инструкции о порядке
рассмотрений обращений
граждан и организаций в
Министерстве строительства и
жилищно-коммунального
хозяйства Луганской Народной
Республики, утвержденной
приказом Министерства
строительства и жилищно-
коммунального хозяйства
Луганской Народной Республики
от 16.05.2025 № 74

ЖУРНАЛ
учета личного приема граждан

№ п/п	Дата записи на прием	Должностное лицо, к которому производится запись на прием (ФИО)	Дата приема	ФИО гражданина, адрес, контактный телефон, категория (социальный статус)	Краткое содержание вопроса
1	2	3	4	5	6