

УТВЕРЖДЕНА

приказом Государственного
комитета статистики Луганской
Народной Республики

«04» февраля 2019 г. № 9-пр

Зарегистрировано в Министерстве юстиции Луганской Народной Республики	
«11»	03 2019 г. за № 186/2675
Уполномоченное лицо органа государственной регистрации	
<hr/>	
(подпись)	

Инструкция
о порядке рассмотрения обращений граждан
и организации личного приема граждан
в Государственном комитете статистики
Луганской Народной Республики

I. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в Государственном комитете статистики Луганской Народной Республики (далее – Инструкция) определяет единые требования к порядку рассмотрения обращений и ведению делопроизводства по обращениям граждан в Государственном комитете статистики Луганской Народной Республики (далее – Госкомстат ЛНР) и территориальных органах Государственного комитета статистики Луганской Народной Республики (далее – территориальные органы).

До определения в законодательном порядке вопросов принадлежности к гражданству Луганской Народной Республики в целях настоящей Инструкции гражданами Луганской Народной Республики являются граждане Украины, место проживания которых по состоянию на 12 мая 2014 года было зарегистрировано на территории Луганской Народной Республики, а также все лица, которым в соответствии с законодательством Луганской Народной Республики выдан паспортный документ, удостоверяющий личность физического лица, проживающего на территории Луганской Народной

Республики.

Лица, не являющиеся гражданами Луганской Народной Республики и законно находящиеся на ее территории, имеют такое же право на подачу обращения, как и граждане Луганской Народной Республики, если иное не предусмотрено международными договорами.

Рассмотрение обращений граждан предусматривает: прием письменных и устных обращений граждан; регистрацию поступивших обращений; передачу обращений на резолюцию; направление обращений на рассмотрение; рассмотрение обращений; личный прием граждан; оформление ответа на обращение и направление (передачу) оформленного ответа гражданину; формирование дела.

1.2. Работа по организации рассмотрения обращений граждан и проведению личного приема граждан в Госкомстате ЛНР и территориальных органах осуществляется в соответствии с Конституцией Луганской Народной Республики, Законом Луганской Народной Республики от 21.10.2014 № 32-І «Об обращениях граждан» (с изменениями) (далее – Закон), постановлением Совета Министров Луганской Народной Республики от 13.01.2015 № 02-04/08/15 «Об утверждении Положения о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан в органах государственной власти, местного самоуправления, на предприятиях, в учреждениях и организациях», настоящей Инструкцией, другими нормативными правовыми актами Луганской Народной Республики.

1.3. Положения настоящей Инструкции применяются в отношении обращений граждан, а также их уполномоченных или законных представителей.

1.4. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

1.5. Работу с обращениями граждан (далее – обращения), поступившими в адрес Госкомстата ЛНР, организуют руководители Госкомстата ЛНР, в адрес территориальных органов – руководители территориальных органов.

1.6. Ответственность за организацию работы с обращениями граждан несут руководители Госкомстата ЛНР и территориальных органов.

1.7. Прием, учет, первичную обработку, регистрацию и контроль за

соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших на имя Председателя Госкомстата ЛНР, в адрес Госкомстата ЛНР, осуществляет отдел делопроизводства и контроля исполнения Госкомстата ЛНР (далее – Отдел), в адрес территориального органа – государственный гражданский служащий, ответственный за делопроизводство в территориальном органе.

1.8. Рассмотрение обращений производится руководителями, должностными лицами Госкомстата ЛНР и территориальных органов.

1.9. Учет, хранение и передача дел в архив Госкомстата ЛНР осуществляются в порядке, предусмотренном Инструкцией по делопроизводству в Госкомстате ЛНР, настоящей Инструкцией, другими нормативными правовыми актами Луганской Народной Республики.

1.10. В настоящей Инструкции основные понятия употребляются в следующем значении:

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

заявители – граждане, их уполномоченные или законные представители, обратившиеся в Госкомстат ЛНР, территориальные органы;

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

индивидуальное обращение – обращение, поданное одним лицом;

коллективное обращение – обращение, поданное группой лиц;

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

письменное обращение – обращение, подписанное заявителем или заявителями, составленное и оформленное на бумаге с соблюдением требований,

установленных для подготовки письменных документов;

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

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

устное обращение – обращение, изложенное гражданином и записанное должностным лицом Госкомстата ЛНР или его территориального органа на личном приеме.

II. Информирование граждан

2.1. График приема граждан руководителями Госкомстата ЛНР размещается на официальном сайте Госкомстата ЛНР и информационном стенде в помещении Госкомстата ЛНР.

График приема граждан руководителями территориальных органов размещается на информационных стендах территориальных органов.

2.2. На информационном стенде размещается следующая информация:
извлечения из нормативных правовых актов, регулирующих порядок организации работы с обращениями;

извлечения из текста настоящей Инструкции;

график приема граждан руководителями Госкомстата ЛНР – на информационном стенде в помещении Госкомстата ЛНР;

график приема граждан руководителем территориального органа – на информационном стенде в помещении территориального органа.

III. Порядок рассмотрения письменных обращений

3.1. Последовательность действий при рассмотрении письменных обращений

3.1.1. Работа с письменными обращениями осуществляется в следующей последовательности:

прием и первичная обработка письменных обращений;

регистрация поступивших письменных обращений;
проставление резолюции руководителем на письменных обращениях;
постановка письменных обращений на контроль;
направление письменных обращений на рассмотрение;
рассмотрение письменных обращений;
продление срока рассмотрения письменных обращений (в случае необходимости);
подготовка и оформление ответов на письменные обращения;
снятие с контроля письменных обращений;
предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменных обращений;
формирование дел по обращениям граждан.

3.2. Прием и первичная обработка письменных обращений

3.2.1. Письменные обращения, поступившие в адрес Госкомстата ЛНР, территориальные органы подлежат обязательному рассмотрению.

3.2.2. Письменное обращение может поступить одним из следующих способов: доставлено лично гражданином либо через уполномоченного или законного представителя; доставлено нарочным, почтовым отправлением, посредством факсимильной связи, по электронной почте.

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

3.2.4. При приеме и первичной обработке документов:
проверяется правильность адресованной корреспонденции и целостность конвертов;

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

поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные приложения) прикладываются к тексту обращения. В случае отсутствия самого обращения

Отделом (государственным гражданским служащим, ответственным за делопроизводство в территориальном органе) составляется справка с текстом: «Обращения к указанному адресату нет», датой и личной подписью, которая прилагается к поступившим документам;

ошибочно поступившие (не по адресу) обращения возвращаются на почтовое отделение невскрытыми.

3.2.5. Обращения с пометкой «лично», поступившие на имя Председателя Госкомстата ЛНР или руководителя территориального органа, вскрываются соответственно Председателем Госкомстата ЛНР или руководителем территориального органа.

3.2.6. В случае если обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации в Журнале регистрации предложений, заявлений и жалоб граждан (далее – журнал регистрации обращений) (приложение № 1).

3.2.7. На обращения, поступившие с денежными знаками, паспортами, ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, составляется акт в двух экземплярах (приложение № 2). Один экземпляр указанного акта остается на хранении в Госкомстате ЛНР, территориальных органах, и приобщается к поступившему обращению, второй направляется заявителю.

При регистрации обращений, доставленных лично гражданином либо уполномоченным или законным представителем, отделяются поступившие денежные знаки, паспорта, ценные бумагами (облигации, акции и т.д.), подарки и возвращаются заявителю.

При регистрации обращений, доставленных почтовым отправлением, отделяются поступившие денежные знаки, паспорта, ценные бумагами (облигации, акции и т.д.), подарки и возвращаются заявителю. Паспорта, ценные бумагами (облигации, акции и т.д.), подарки хранятся один месяц в Госкомстате ЛНР (территориальном органе), о чем сообщается гражданину либо уполномоченному или законному представителю, направившему обращение, с целью уведомления о возможности получить указанные предметы самостоятельно. После установленного срока хранения данные вложения направляются гражданину либо уполномоченному или законному представителю почтовым отправлением ценным письмом с описью вложенного. Денежные знаки возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет заявителя.

3.2.8. Если при поступлении обращения установлено, что отсутствовали приложения, то составляется акт в двух экземплярах (приложение № 3). Один экземпляр указанного акта остается на хранении в Госкомстате ЛНР, территориальных органах и приобщается к поступившему обращению, второй направляется заявителю.

3.2.9. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

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

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

место жительства;

почтовый адрес (адрес электронной почты – при необходимости), по которому должен быть направлен ответ;

номер телефона (при наличии);

излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

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

Обращение, оформленное без соблюдения этих требований, возвращается заявителю с соответствующими разъяснениями не позднее, чем через десять дней со дня его поступления (статья 5 Закона).

3.2.10. Письменные обращения, оформленные надлежащим образом и поданные в установленном порядке, подлежат обязательному принятию и рассмотрению.

3.2.11. Письменные обращения с просьбами о личном приеме рассматриваются как обычные обращения.

3.2.12. Обращение проверяется на повторность в рамках календарного года. При необходимости к обращению прикладывается предыдущая переписка для дальнейшего его рассмотрения.

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

3.2.14. На стадии предварительной обработки поступивших обращений выявляются обращения, не подлежащие рассмотрению и решению:

письменное обращение признанное анонимным (без указания места жительства, не подписанное автором (авторами), а также такое, по которому невозможно установить авторство);

повторные обращения от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если первое решено по сути, а также те обращения, сроки рассмотрения которых предусмотрены статьей 17 Закона, и обращения лиц, признанных судом недееспособными.

Решение о прекращении рассмотрения такого обращения принимает Председатель Госкомстата ЛНР (руководитель территориального органа) или лицо, исполняющее его обязанности, о чем сообщается лицу, подавшему обращение.

3.3. Регистрация обращений

3.3.1. На поступившие в Госкомстат ЛНР, его территориальные органы обращения в правом нижнем углу первой страницы проставляется входящий регистрационный штамп. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином свободном месте первой страницы, обеспечивающем его прочтение.

3.3.2. Работник Отдела (государственный гражданский служащий, ответственным за делопроизводство в территориальном органе) осуществляет регистрацию обращения в журнале регистрации обращений.

Журнал регистрации обращений должен быть прошит, пронумерован, подписан в Госкомстате ЛНР – Председателем, в территориальных органах – руководителями территориальных органов, скреплен печатью.

3.3.3. При регистрации обращению присваивается регистрационный индекс, который состоит из:

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

порядкового номера (начинается ежегодно с номера 1);

Если обращение подписано двумя и более авторами, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным.

Например:

В-1, где В – первая буква фамилии (Воронин), 1 – порядковый номер в рамках календарного года.

Н-КЛ-2, где Н – фамилия автора, на которого просят направить ответ, КЛ

– аббревиатура, обозначающая коллективное обращение, 2 – порядковый номер в рамках календарного года.

При регистрации повторных обращений присваивается очередной регистрационный индекс, а в соответствующей графе журнала указывается регистрационный индекс первого обращения. На первом листе в верхнем правом углу ставится отметка «ПОВТОРНО».

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

3.3.4. Регистрационный индекс, дата, а также количество листов обращения и приложений к нему, вписываются во входящий регистрационный штамп. Датой регистрации обращения считается дата, указанная на штампе.

Количество листов обращения и приложений к нему указываются следующим образом:

1+4, где 1-количество листов обращения, 4-количество листов приложения.

3.3.5. В журнал регистрации обращений заносятся: дата поступления обращения, регистрационный индекс, количество листов и приложений, фамилия, имя, отчество заявителя (в именительном падеже), его адрес (место работы), контактный телефон, краткое содержание обращения, исполнители, содержание резолюции, ее автор и дата, срок исполнения поручения, другие реквизиты.

3.3.6. Если обращение переслано государственными органами для рассмотрения, то в журнале регистрации обращений указывается, откуда оно поступило, проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

3.3.7. Указывается информация о содержании поставленных в обращении вопросов и код вопроса согласно перечню (приложение № 4). Если в обращении ставится несколько вопросов, то индекс присваивается каждому из них.

3.3.8. Последовательность заполнения журнала регистрации обращений определена приложением № 5 к настоящей Инструкции.

3.3.9. Обращение регистрируется в день поступления.

3.3.10. Почтовые конверты хранятся вместе с обращениями.

3.4. Предварительное рассмотрение обращений

3.4.1. После регистрации обращения передаются на рассмотрение руководству Госкомстата ЛНР, территориальных органов. Поручения руководства о дальнейшем рассмотрении обращений оформляются в форме резолюций.

3.4.2. Резолюция содержит: фамилии и инициалы руководителей, должностных лиц структурных подразделений Госкомстата ЛНР, должностных лиц территориальных органов, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и сроки рассмотрения, подпись руководителя с расшифровкой и дату. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

3.4.3. Руководитель проставляет резолюцию не позднее следующего рабочего дня с момента регистрации обращения.

3.4.4. После проставления резолюции руководством, содержание резолюции работником Отдела (государственным гражданским служащим, ответственным за делопроизводство в территориальном органе) заносится в журнал регистрации обращений.

3.4.5. Зарегистрированные обращения в соответствии с резолюцией передаются исполнителям не позднее следующего рабочего дня с момента проставления резолюции.

3.4.6. В соответствии со статьей 7 Закона запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

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

3.5. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений

3.5.1. В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким структурным подразделениям, исполнителям, должностное лицо, указанное в резолюции первым, является ответственным исполнителем.

Ответственный исполнитель определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение, осуществляет контроль за соблюдением сроков, формирует окончательный ответ на обращение при поступлении материалов от соисполнителей.

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

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

3.5.3. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:

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

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

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

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

3.5.4. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты меры, дан письменный ответ гражданину, его уполномоченному или законному представителю, обратившемуся в интересах гражданина, и в журнале регистрации обращений сделаны отметки об

исполнении и снятии с контроля.

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

3.5.6. Обращения рассматриваются и решаются в срок не более одного месяца со дня их поступления, а те, которые не нуждаются в дополнительном изучении, - безотлагательно, но не позднее десяти дней со дня их получения.

Если в месячный срок решить поставленные в обращении вопросы невозможно, руководитель Госкомстата ЛНР (территориального органа) устанавливает необходимый срок для его рассмотрения, о чем сообщается подавшему обращение лицу. При этом общий срок решения вопросов, поставленных в обращении, не может превышать сорока пяти дней.

3.5.7. По обоснованному письменному требованию гражданина срок рассмотрения обращения может быть сокращен от установленного статьей 20 Закона срока.

3.5.8. Обращения граждан, имеющих установленные законодательством льготы, рассматриваются в первоочередном порядке.

3.5.9. Если вопросы, поставленные в полученном Госкомстатом ЛНР (территориальным органом) обращении, не входят в его полномочия, оно в срок не более пяти дней пересылается по принадлежности соответствующему органу или должностному лицу, о чем сообщается гражданину, подавшему обращение.

3.5.10. В случае если обращение не содержит данных, необходимых для принятия обоснованного решения, оно в срок не более пяти дней возвращается гражданину с соответствующими разъяснениями.

3.5.11. Рассмотрение обращений осуществляется бесплатно.

3.6. Требования к оформлению ответа на письменные обращения

3.6.1. Ответ по результатам рассмотрения обращений в Госкомстате ЛНР дается за подписью Председателя или лица, исполняющего его обязанности, в территориальных органах – за подписью руководителей территориальных органов, или лиц, исполняющих их обязанности.

3.6.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, необходимо исчерпывающе предоставлять ответ на все поставленные в обращении вопросы.

3.6.3. При направлении ответа органам государственной власти, которые направили обращение для рассмотрения в Госкомстат ЛНР, территориальные органы, ссылка на регистрационный номер и дату, указанные органами государственной власти, обязательна.

3.6.4. Ответы заявителям печатаются на бланках установленной формы. В левом нижнем углу ответа заявителю обязательно указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

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

3.6.6. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа, ответ направляется (передается) заявителю.

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

В случае если в коллективном обращении не указаны адреса (например: жильцы дома, жители деревни, работники больницы, члены трудового коллектива), ответ направляется по одному из адресов, указанных в обращении, в адрес соответствующей администрации города или района Луганской Народной Республики, организации, предприятия, учреждения.

3.6.8. Проекты ответов на обращения должны быть оформлены и завизированы соответствующими должностными лицами Госкомстата ЛНР, территориальных органов в установленном порядке. Виза проставляется на втором экземпляре проекта ответа на обращение.

3.6.9. При регистрации ответа ставится дата и регистрационный индекс, присвоенный обращению при регистрации, с добавлением индекса структурного подразделения Госкомстата ЛНР (территориального органа) по номенклатуре дел.

Например: В-1/02-08/312, где

В – первая буква фамилии (Воронин), 1 – порядковый номер в рамках

календарного года, 02 – индекс структурного подразделения Госкомстата ЛНР (территориального органа), 08 – папка дела по номенклатуре, 312 – регистрационный порядковый номер.

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

3.7. Организация контроля за рассмотрением обращений

3.7.1. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением письменных обращений, находящихся на рассмотрении в Госкомстате ЛНР, территориальных органах, осуществляется руководителями Госкомстата ЛНР, территориальных органов.

3.7.2. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляется Отделом (государственным гражданским служащим, ответственным за делопроизводство в территориальном органе). Должностное лицо, ответственное за осуществление контроля, проверяет списки обращений, подлежащих исполнению, за 5 календарных дней до окончания установленного срока рассмотрения обращений осуществляет напоминание исполнителям в виде информации в устном или письменном виде.

3.7.3. При постановке обращения на контроль в верхнем правом углу первого листа документа прописывается словом или проставляется штамп «Контроль» с указанием срока исполнения.

3.7.4. В случае неисполнения обращений в установленный законодательством срок должностное лицо, отвечающее за осуществление контроля за соблюдением сроков рассмотрения обращений, информируют руководителя о фактах несвоевременного исполнения контролируемых обращений.

3.7.5. Основанием для снятия с контроля письменного обращения может служить направление гражданину ответа на поставленные в его обращении вопросы или предоставление ему разъяснений о порядке защиты его прав и законных интересов.

IV. Организация и проведение личного приема граждан

4.1. Прием граждан в Госкомстате ЛНР, территориальных органах

осуществляется согласно утвержденным графикам личного приема граждан (кроме выходных и праздничных дней), без предварительной записи, в порядке очередности.

4.2. Личный прием граждан в Госкомстате ЛНР проводят Председатель и его заместители, в территориальных органах – руководители территориальных органов.

4.3. В случае отсутствия Председателя Госкомстата ЛНР (руководителя территориального органа) (отпуск, командировка, болезнь и другие уважительные причины) прием осуществляется исполняющим обязанности Председателя Госкомстата ЛНР (руководителя территориального органа).

4.4. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах руководителями одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением коллективных обращений.

4.5. На личном приеме граждан имеют право присутствовать уполномоченные или законные представители, полномочия которых оформлены в установленном законодательством порядке, а также лица, которые пребывают в родственных отношениях с заявителями.

4.6. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность гражданина, а в случае присутствия уполномоченного или законного представителя – предъявляется документ, удостоверяющий личность уполномоченного или законного представителя.

4.7. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Ветераны Великой Отечественной войны и лица, приравненные к ним, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

4.8. При проведении личного приема граждан:

сведения о заявителе и содержание обращения заносятся в Журнал учета личного приема граждан (приложение № 6). В Журнале учета личного приема граждан отражаются также результаты рассмотрения такого обращения. Не допускается выяснение сведений о лице, которые не касаются сути обращения;

обеспечивается направление обращения, поданного на личном приеме, непосредственно исполнителю, указанному в резолюции;

в случае необходимости гражданину предоставляются устные разъяснения

о порядке приема граждан и порядке решения вопроса по сути обращения.

Журнал учета личного приема граждан должен быть прошит, пронумерован, подписан в Госкомстате ЛНР – Председателем, в территориальных органах – руководителями территориальных органов, скреплен печатью.

4.9. 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 Госкомстата ЛНР и территориальных органов, а также оперативно запрашивать и получать от подчиненных необходимую информацию.

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

4.11. В случае, если гражданином затронут вопрос, немедленное решение которого на личном приеме невозможно по объективным и иным причинам (необходимость дополнительного изучения обстоятельств, привлечения специалистов разных категорий), уполномоченным работником Госкомстата ЛНР, территориального органа производится прием и регистрация письменного обращения гражданина, которое рассматривается в установленном законодательством порядке.

Должностные лица Госкомстата ЛНР, территориальных органов вправе предложить гражданину устранить выявленные замечания по тексту обращения.

О результатах рассмотрения обращения гражданину сообщается письменно или устно (на выбор заявителя).

4.12. Если решение вопроса, с которым обратился гражданин, не входит в компетенцию Госкомстата ЛНР, территориального органа, то должностное лицо, которое проводит личный прием, разъясняет гражданину, в какой орган государственной власти или орган местного самоуправления, на предприятие, в учреждение, организацию необходимо обратиться с данным вопросом, о чем делается запись в журнале учета личного приема граждан, и, по возможности, предоставляет в этом помощь (сообщает адрес, номер телефона и т.п.).

4.13. В случае если гражданин совершает действия, представляющие непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, должностные

лица Госкомстата ЛНР, территориальных органов вызывают сотрудников полиции и, при необходимости, работников скорой медицинской помощи.

V. Порядок работы с устными обращениями, поступившими на прямую телефонную линию

5.1. Номер прямой телефонной линии Госкомстата ЛНР: (0642) 58-58-20.

5.2. По прямой телефонной линии осуществляется прием звонков от граждан ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, согласно графику работы, установленному в Госкомстате ЛНР, территориальных органах.

В журнал регистрации обращений граждан на прямую телефонную линию заносятся сведения о заявителе и содержание обращения согласно установленной форме (приложение № 7).

5.3. При обращении граждан посредством телефонной связи должностные лица Госкомстата ЛНР консультируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам.

5.4. В случае если в ходе проведения прямой телефонной линии в устном обращении изложенные вопросы гражданином не требуют дополнительного изучения, с согласия гражданина дается устный ответ на обращение, о чем делается запись в журнале регистрации обращений граждан на прямую телефонную линию.

5.5. Если предоставить устный ответ не представляется возможным или гражданин указывает на необходимость предоставления письменного ответа заявителю предлагается направить письменное обращение по указанным вопросам с разъяснением условий подачи и порядка оформления письменного обращения.

5.6. Подготовка письменных ответов на устные обращения осуществляется в соответствии с разделом III настоящей Инструкции.

VI. Порядок составления отчетно-аналитической информации по поступившим обращениям

6.1. Аналитическая работа по обращениям (определение характера обращений, количества и др.) проводится управлением планирования и

организации сводных статистических работ и связей с общественностью Госкомстата ЛНР (далее – Управление) по итогам каждого квартала.

В этих целях Отдел и территориальные органы до 1 числа месяца, следующего за отчетным периодом, предоставляют в Управление информацию о результатах рассмотрения обращений для анализа и обобщения (приложения № 8, 9).

6.2. Управление готовит сводные аналитические материалы о поступающих обращениях и предоставляет их Председателю Госкомстата ЛНР.

VII. Вопросы формирования дел по исполненным обращениям

7.1. После завершения рассмотрения обращения, оригиналы данных обращений, ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела по календарному году в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

7.2. Каждое обращение и документы по его рассмотрению, разрешению составляют в деле самостоятельную группу, помещаются в мягкую обложку (приложение № 10) и систематизируются в хронологической последовательности в соответствии с регистрационным индексом. В случае получения повторных обращений или появления дополнительных документов, они подшиваются к данной группе документов по первому обращению.

7.3. В деле документы располагаются в следующей последовательности:
оригинал обращения;
второй экземпляр ответа;
все документы, отражающие процесс рассмотрения обращения гражданина.

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

7.5. Ответственность за сохранность документов по обращениям, законченных делопроизводством, возлагается на начальников структурных подразделений Госкомстата ЛНР и руководителей территориальных органов.

7.6. Сроки хранения документов по обращениям граждан составляют

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

7.7. В необходимых случаях постоянно действующей экспертной комиссией может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных обращений.

VIII. Заключительные положения

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

8.2. По просьбе гражданина ему могут быть выданы заверенные копии ответов Госкомстата ЛНР, территориальных органов в связи с его письменным обращением.

8.3. Должностные лица Госкомстата ЛНР, территориальных органов при рассмотрении обращений несут ответственность за сохранность дел по обращениям граждан, а также документов, связанных с их рассмотрением.

8.4. При утрате дела по обращению или ответа на обращение назначается служебная проверка, проводимая в установленном законодательством порядке, о результатах которой информируются руководители Госкомстата ЛНР, территориальных органов.

8.5. Работа с персональными данными, которые стали известными в результате рассмотрения обращения гражданина, осуществляется согласно действующему законодательству.

8.6. Действия (бездействие), решения Госкомстата ЛНР, территориальных органов, осуществляемые и принимаемые в ходе рассмотрения обращений, могут быть обжалованы в судебном и ином порядке, установленном законодательством Луганской Народной Республики.

Председатель
Государственного комитета статистики
Луганской Народной Республики

И. В. Шабlienко

Приложение № 1
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
и организации личного приема
граждан в Государственном
комитете статистики Луганской
Народной Республики

**Журнал
регистрации предложений, заявлений и жалоб граждан**

№ п/п	Дата поступле- ния, регистра- ционный индекс, количес- тво листов обращения/ приложений	Даты, регистрацио- нные индексы повторных обращений, количество листов обращения/ приложе- ний	Корреспон- дент, дата и номер сопроводи- тельного письма (при пересылке письма из другого государственног о органа, предприятия, учреждения, организации)	Ф.И.О., адрес места жительства и (или) работы, социаль- ное положение, контакт- ный телефон	По вопросу		Резолюция, исполни- тель, дата направле- ния на исполне- ние, срок и дата исполне- ния	Ход и результат рассмотре- ния (№, дата ответа), исполни- тель, отметка о снятии с контроля	Номер дела, соглас- но номен- клату- ре
					краткое содержа- ние	код			
1	2	3	4	5	6	6а	7	8	9

Приложение № 2
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
и организации личного приема
граждан в Государственном
комитете статистики Луганской
Народной Республики

УТВЕРЖДАЮ
Председатель Государственного
комитета статистики Луганской
Народной Республики
(руководитель территориального
органа)

_____ (подпись, расшифровка подписи)

_____ (дата)

Акт

от «___» _____ 20__ г.

Настоящий акт составлен _____

_____ (ФИО и должность)

Государственного комитета статистики Луганской Народной Республики
о том, что _____ получено письмо _____
(дата)

_____ (ФИО заявителя и адрес)

с приложением _____

Должность

Подпись

ФИО

Начальник отдела
делопроизводства и контроля
исполнения Госкомстата ЛНР*

Подпись

ФИО

*Заполняется только при составлении Акта в Госкомстате ЛНР

Приложение № 3
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
и организации личного приема
граждан в Государственном
комитете статистики Луганской
Народной Республики

УТВЕРЖДАЮ
Председатель Государственного
комитета статистики Луганской
Народной Республики (руководитель
территориального органа)

(подпись, расшифровка подписи)

(дата)

Акт

от «___» _____ 20___ г.

Настоящий акт составлен _____

(ФИО и должность)

Государственного комитета статистики Луганской Народной Республики

о том, что _____ получено письмо _____
(дата)

(ФИО заявителя и адрес)

при вскрытии конверта (при получении конверта) установлено, что отсутствуют следующие приложения:

Должность

Подпись

ФИО

Начальник отдела
делопроизводства и контроля
исполнения Госкомстата ЛНР*

Подпись

ФИО

*Заполняется только при составлении Акта в Госкомстате ЛНР

Приложение № 4
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
и организации личного приема
граждан в Государственном
комитете статистики Луганской
Народной Республики

**Перечень
кодов вопросов по обращениям граждан**

Код	Содержание вопроса
010	Промышленная политика
020	Аграрная политика и земельные отношения
030	Транспорт и связь
040	Экономическая, ценовая, инвестиционная, внешнеэкономическая, региональная политика и строительство, предпринимательство
050	Финансовая, налоговая, таможенная политика
060	Социальная защита
070	Труд и заработная плата
080	Здравоохранение
090	Коммунальное хозяйство
100	Жилищная политика
110	Экология и природные ресурсы
120	Обеспечение соблюдения законности и охраны правопорядка, реализация прав и свобод граждан
130	Семья, дети, молодежь, туризм, физическая культура и спорт
140	Культура и культурное наследие
150	Образование, научная, научно-техническая, инновационная деятельность и интеллектуальная собственность
160	Информационная политика, деятельность средств массовой информации
170	Деятельность объединений граждан, религия и межконфессиональные отношения
180	Деятельность Главы Луганской Народной Республики, Администрации Главы Луганской Народной Республики
190	Деятельность Совета Министров Луганской Народной Республики, Аппарата Совета Министров Луганской Народной Республики
200	Деятельность Народного Совета Луганской Народной Республики, Аппарата Народного Совета Луганской Народной Республики
210	Деятельность исполнительных органов государственной власти Луганской Народной Республики
220	Деятельность государственных органов Луганской Народной Республики
230	Деятельность органов местного самоуправления Луганской Народной Республики
240	Другое

Приложение № 5
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
и организации личного приема
граждан в Государственном
комитете статистики Луганской
Народной Республики

**Последовательность
заполнения журнала регистрации предложений,
заявлений и жалоб граждан**

Элементы	Пояснения к заполнению
Графа 1	Порядковый номер присваивается в порядке поступления обращения с начала года.
Графа 2	Дата поступления; регистрационный индекс состоит из начальной буквы фамилии автора (при коллективном обращении после добавляется аббревиатура «КЛ»), порядкового номера (применяется сквозная нумерация, которая начинается ежегодно с номера 1); количество листов обращения и приложений (при наличии).
Графа 3	Даты, регистрационные индексы повторных обращений, количество листов обращения и приложений (при наличии).
Графа 4	Указываются государственные органы, предприятия, учреждения, организации, откуда направлено или переслано обращение, дата и номер сопроводительного письма.
Графа 5	Фамилия, имя, отчество автора обращения, адрес проживания (место работы) и номер телефона автора обращения, социальное положение (если оно указано в заявлении).
Графа 6,6а	Краткое изложение затрагиваемых вопросов и их коды. Если вопросов несколько, то к каждому вопросу проставляется код.
Графа 7	Указываются исполнители, куда направлено обращение на рассмотрение; содержание резолюции, ее автор и дата, срок исполнения поручения.
Графа 8	Указывается номер, дата исходящего документа (ответа на обращение), исполнитель по документу, подготовивший ответ, отметка о принятии решения о снятии с контроля.
Графа 9	Номер дела по номенклатуре

Приложение № 7
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
и организации личного приема
граждан в Государственном
комитете статистики Луганской
Народной Республики

**Журнал регистрации обращений граждан
на прямую телефонную линию**

№ п/п дата звонка	Ф.И.О. звонившего, домашний адрес, телефон	Место работы	Вопрос, с которым обратились на прямую телефонную линию	Результаты рассмотрения вопроса
1	2	3	4	5

Приложение № 8
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
и организации личного приема
граждан в Государственном
комитете статистики Луганской
Народной Республики

**ИНФОРМАЦИЯ
ОБ ОБРАЩЕНИЯХ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИХ**

В _____

В _____ КВАРТАЛЕ 20 ____ ГОДА

№ п/п	Количество всех обращений	Из них		Количество вопросов, затронутых в обращениях граждан	В том числе вопросы						
		повторных ¹	коллективных		жилищные, коммунального хозяйства	образования, воспитания и обучения детей	охраны здоровья	труда	социальной защиты	обеспечения законности и правопорядка	другие ²
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

¹ С обязательным пояснением.

² Указать по каким вопросам.

Приложение № 9
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
и организации личного приема
граждан в Государственном
комитете статистики Луганской
Народной Республики

**ИНФОРМАЦИЯ
ОБ ОБРАЩЕНИЯХ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИХ**

В _____

В _____ КВАРТАЛЕ 20 ____ ГОДА

№	Откуда поступили обращения	Количество обращений	Из них*													
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1.	От граждан по почте или нарочно															
2.	От граждан на личном приеме руководства															
3.	От Администрации Главы ЛНР**															
4.	От Совета Министров ЛНР**															
5.	От Народного Совета ЛНР**															
6.	От других органов**															
Всего																

*1. Коллективных. 2. Повторных. 3. От героев, инвалидов ВОВ. 4. От ветеранов войны и труда, многодетных семей и других граждан, которые требуют социальной защиты и поддержки. 5. Предложения. 6. Заявления, ходатайства. 7. Жалобы. 8. Информационные запросы. 9. Даны разъяснения, необходимая информация (в отчетном периоде). 10. Переслано на рассмотрение по принадлежности другому органу власти, учреждению или организации. 11. Отказано в удовлетворении (ходатайства, запроса, жалобы). 12. В стадии рассмотрения (исполнения). 13. Рассмотрено, дан ответ с нарушениями сроков. 14. Решено позитивно (с учетом переходящих с предыдущего отчетного периода).

**При пересылке обращения по принадлежности.

Приложение № 10
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
и организации личного приема
граждан в Государственном
комитете статистики Луганской
Народной Республики

**ОБРАЗЕЦ
обложки**

**ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОМИТЕТ СТАТИСТИКИ
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ**

ДЕЛО № _____

**жалоба, заявление, предложение
(нужное подчеркнуть)**

гр. _____

проживающего по адресу: _____

по вопросу: _____

На _____ листах

Хранить _____ лет