



**ДОНЕЦКАЯ НАРОДНАЯ РЕСПУБЛИКА  
АДМИНИСТРАЦИЯ АМВРОСИЕВСКОГО РАЙОНА  
РАСПОРЯЖЕНИЕ  
ГЛАВЫ АДМИНИСТРАЦИИ РАЙОНА**

от 04.04.2014 № 253  
г. Амвросиевка

**Об утверждении Регламентов  
по работе с обращениями граждан  
в администрации Амвросиевского района**

Руководствуясь ст. 26 Конституции Донецкой Народной Республики от 14.05.2014 № 1-1 (с изменениями), Законом Донецкой Народной Республики № 13-ІНС от 20.01.2015 «Об обращениях граждан» (с изменениями), в соответствии с подпунктами 3.1.1, 3.1.2, 3.8.5, пунктом 4.1 Положения об администрации Амвросиевского района, утвержденного распоряжением главы администрации района от 27.01.2015 № 14 (с изменениями), с целью установления единых требований к рассмотрению обращений, организации личного приема граждан, проведению телефонной связи с населением «Прямая линия», предоставлению консультаций информационного характера на поступившие устные обращения в администрации Амвросиевского района

**РАСПОРЯЖАЮСЬ:**

1. Утвердить:

1.1. Регламент рассмотрения письменных обращений граждан в администрации Амвросиевского района, прилагается.

1.2. Регламент организации и проведения личного и выездного приема граждан в администрации Амвросиевского района, прилагается.

1.3. Регламент организации и проведения телефонной связи с населением «Прямая линия» в администрации Амвросиевского района, прилагается.

1.4. Регламент работы с устными обращениями граждан консультационно-информационного характера в администрации Амвросиевского района, прилагается.

2. Общему отделу администрации района:

2.1. Обеспечить соблюдение требований утвержденных Регламентов, указанных в подпунктах 1.1 – 1.4, при приеме, регистрации, рассмотрении обращений граждан и подготовке ответов на обращения.

2.2. Осуществлять систематический контроль соблюдения требований Регламентов по работе с обращениями граждан в администрации района.

2.3. Ежемесячно анализировать состояние работы с обращениями граждан.

3. Координацию исполнения распоряжения возложить на общий отдел администрации района, контроль – на управляющего делами администрации района Фисенко Е.Н.

Глава администрации



И.В. Лызов

УТВЕРЖДЕН

Распоряжением главы  
администрации района

от 04.04.2016 № 253

**РЕГЛАМЕНТ**  
**рассмотрения письменных обращений граждан**  
**в администрации Амвросиевского района**

**1. Общие положения**

1.1. Регламент рассмотрения письменных обращений граждан в администрации Амвросиевского района (далее – Регламент) устанавливает единый порядок приема, регистрации, рассмотрения письменных обращений граждан, исполнения поручений, контроля за рассмотрением обращений и соблюдения сроков предоставления ответов заявителям в администрации Амвросиевского района (далее – Администрация).

1.2. Настоящий Регламент разработан в соответствии с Конституцией Донецкой Народной Республики от 14.05.2014 № 1-1 (с изменениями), Законом Донецкой Народной Республики от 20.02.2015 № 13-ИНС «Об обращениях граждан» (с изменениями) (далее – Закон) и другими нормативными правовыми актами Донецкой Народной Республики.

Порядок рассмотрения письменных обращений граждан, содержащих сведения, составляющие государственную или иную тайну, охраняемую законом, определяется специальными нормативно-правовыми актами Донецкой Народной Республики.

1.3. Положение настоящего Регламента применяется в отношении письменных обращений граждан, а также их законных представителей, обращений лиц, которые не являются гражданами Донецкой Народной Республики и законно находятся на ее территории, если иное не предусмотрено международными договорами Донецкой Народной Республики, обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном иными законами Донецкой Народной Республики.

1.4. Работу с письменными обращениями граждан, поступившими в Администрацию, организывает общий отдел Администрации (далее – Отдел), который несет ответственность за организацию делопроизводства и соблюдение требований настоящего Регламента в Администрации.

1.5. Рассмотрение письменных обращений граждан предусматривает:

- прием и регистрацию поступивших письменных обращений граждан;
- направление письменных обращений на рассмотрение;

- рассмотрение письменных обращений;
- исполнение поручений;
- контроль рассмотрения обращений и соблюдением сроков предоставления ответа заявителю;
- оформление ответа на обращение и направление оформленного ответа гражданину;
- формирование дела.

1.6. Письменные обращения могут быть направлены в Администрацию следующим образом:

- предоставлены лично гражданином либо переданы через законных представителей;
- доставлены нарочным;
- доставлены почтовым отправлением или посредством электронной почты;
- поданы в ходе проведения личного приема граждан.

## **2. Основные термины, используемые в Регламенте**

2.1. В настоящем Регламенте используются следующие основные термины:

- обращение гражданина (далее – обращение) – направленное в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение (замечание), заявление (ходатайство) или жалоба, а также устное обращение гражданина к руководителям и другим должностным лицам соответствующих органов;

- предложение (замечание) – обращение гражданина с рекомендацией по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

- заявление (ходатайство) – обращение гражданина с просьбой о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

- жалоба – обращение гражданина с требованием о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

- индивидуальное обращение – обращение одного гражданина;

- коллективное обращение – обращение двух и более граждан по одному и тому же вопросу (нескольким вопросам);

- повторное обращение – обращение, поступившее в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления, к одному и тому же

должностному лицу от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу два и более раза.

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

### **3. Информирование граждан о порядке приема и рассмотрения обращений**

3.1. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации, данные о почтовых адресах, по которым могут быть направлены письменные обращения, а также телефонные номера размещаются на информационных стендах в помещении Администрации и на официальном сайте Администрации.

3.2. На информационных стендах в помещении Администрации размещается следующая информация:

- извлечения из нормативных правовых актов, регулирующих порядок организации работы с письменными обращениями граждан;
- извлечения из текста настоящего Регламента;
- примерный образец написания обращения;
- прочая информация.

### **4. Требования, предъявляемые к письменным обращениям граждан**

4.1. Требования, предъявляемые к письменным обращениям установлены ст. 10 Закона.

4.2. Обращения излагаются на государственном языке Донецкой Народной Республики.

4.3. Письменные обращения граждан должны содержать:

- наименование и (или) адрес государственного органа, органа местного самоуправления либо должность лица, которому направляется обращение;
- фамилию, имя, отчество (при наличии) гражданина, почтовый адрес и (или) адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;
- изложение сути обращения;
- дату и личную подпись гражданина (граждан).

4.4. В обращении, поданном в форме электронного документа, гражданин обязательно указывает свои фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес места жительства (пребывания), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые

документы и материалы в электронной форме.

Применение электронной подписи при подаче обращения в форме электронного документа не требуется.

4.5. Обращение, оформленное без соблюдения этих требований, возвращается гражданину с соответствующими разъяснениями не позднее чем через десять дней со дня его поступления.

4.6. Текст обращения должен поддаваться прочтению. Рукописные обращения должны быть написаны четким, разборчивым почерком. Не допускается употребление в обращениях нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.

4.7. К письменным обращениям, подаваемым представителями граждан, прилагаются документы, подтверждающие их полномочия.

4.8. В обращениях должна содержаться информация о результатах их предыдущего рассмотрения с приложением (при наличии) документов, подтверждающих эту информацию.

4.9. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится главным специалистом Отдела.

4.10. Главный специалист Отдела оказывает содействие гражданам в правильном указании в письменном обращении наименования должности, фамилии, имени и отчества адресата, а также предлагает устранить выявленные замечания).

4.11. По просьбе гражданина, подавшего обращение, на первом листе копии обращения проставляется отметка о получении обращения (штамп с указанием даты поступления и подписи специалиста, принявшего обращение, или надпись «Получено» с указанием должности, инициалов и фамилии специалиста, принявшего обращение).

## **5. Прием и регистрация обращений**

5.1. Все письменные обращения граждан, поданные в порядке, установленном Законом, подлежат обязательному приему и регистрации в день их поступления главным специалистом общего отдела по работе с обращениями граждан (далее – главный специалист Отдела). Отказ в приеме обращений не допускается.

5.2. При приеме и регистрации обращений главный специалист Отдела осуществляет предварительное рассмотрение обращений на соответствие требованиям действующего законодательства Донецкой Народной Республики, определяет вид обращения, компетенцию органа, который должен рассмотреть

обращение.

5.3. Прием, первичное рассмотрение, регистрация и предварительное рассмотрение письменных обращений граждан не должны превышать 3-х дневный срок.

5.4. Учет всех письменных обращений осуществляется в электронном журнале учета обращений граждан, поступивших в Администрацию.

Допускается учет обращений граждан при помощи программного обеспечения (при наличии).

5.5. Учет в электронном журнале письменных обращений граждан осуществляется путем введения в персональный компьютер следующих элементов:

- дата поступления обращения;
- фамилия, имя, отчество заявителя, категория, социальное положение заявителя, данные о его месте жительства, номер телефона, адрес электронной почты (при наличии);
- откуда получено обращение, дата, регистрационный номер документа;
- затронутые вопросы (их краткое содержание);
- ФИО руководителя, ответственный исполнитель, срок выполнения;
- прочее.

5.6. Регистрация всех письменных обращений граждан осуществляется в Журнале регистрации письменных обращений граждан, поступивших в администрацию Амвросиевского района.

5.7. Также для всех письменных обращений используется регистрационно-контрольная карточка обращений граждан в администрацию Амвросиевского района установленной формы, в которой отражается классификация обращений по виду, форме поступления, по субъектам и вопросам.

5.8. Письменные обращения граждан, поступившие во время проведения личного приема граждан, регистрируются в Журнале учета личного приема граждан руководителями администрации Амвросиевского района.

5.9. На поступившие письменные обращения, в правом нижнем углу первой страницы, проставляется регистрационный штамп, в котором указывается регистрационный индекс документа и дата регистрации. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином свободном месте, обеспечивающем его прочтение.

5.10. Письменные обращения граждан проверяются на повторность с начала календарного года. При необходимости прикладывается предыдущая переписка, для дальнейшего направления на регистрацию и рассмотрение.

Не считается повторным обращение одного и того же автора, но по разным вопросам.

Не считается повторным обращение одного автора по одному вопросу, если ранее поданные обращения по этому же вопросу находятся в стадии рассмотрения (на дополнительном контроле).

5.11. Повторным обращениям, при их поступлении в Администрацию с начала календарного года, присваивается регистрационный индекс первого обращения. Также проставляется отметка с буквой «П» или надпись «Повторно» в регистрационно- контрольной карточке обращения гражданина или на первой странице обращения (в верхнем правом углу).

5.12. Повторные обращения граждан, в которых не приводятся новые доводы или вновь открывшиеся обстоятельства, рассмотрению не подлежат, если по ним имеются результаты исчерпывающих проверок и гражданам даны ответы в установленном порядке. При этом гражданам письменно сообщается, что повторные обращения необоснованные, и переписка по данному вопросу прекращается. Решение о прекращении производства по повторным обращениям принимает должностное лицо Администрации, которому адресовано обращение. Письменные обращения одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, которые были направлены разным адресатам и поступили на рассмотрение в Администрацию (дублетные) подлежат рассмотрению в общем порядке.

5.14. Если при первичной обработке обращения выявлены нарушения или недостатки, такой факт подлежит фиксации, в том числе при вскрытии конверта, а именно:

- отсутствует само обращение;
- обнаружена недостача приложений либо документов, упоминаемых в обращении;
- обнаружены денежные знаки, документы, удостоверяющие личность, ценные бумаги;
- выявлено, что наименование Администрации, фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, должность соответствующего лица, указаны некорректно (неверно), но по сути текста обращение адресовано в Администрацию, или соответственно должностному лицу Администрации.

5.15. В таком случае главным специалистом Отдела составляется акт произвольной формы, который приобщается к поступившему обращению.

5.16. Почтовые конверты хранятся вместе с текстом обращения.



## 6. Рассмотрение письменных обращений

6.1. Письменные обращения, поступившие в Администрацию в соответствии с компетенцией, подлежат обязательному рассмотрению. Такие обращения рассматриваются в сроки, установленные ст. 15 Закона, а именно: в течение тридцати календарных дней со дня регистрации письменного обращения, а те, которые не требуют дополнительного изучения, – безотлагательно, но не позднее пятнадцати календарных дней со дня их получения.

В исключительных случаях, глава Администрации либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. При этом общий срок рассмотрения обращения не может превышать сорока пяти календарных дней. По обоснованному письменному требованию гражданина срок рассмотрения обращения может быть сокращен от установленного Законом срока.

6.2. В таком случае ответственный исполнитель готовит служебную записку на имя главы Администрации с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения.

6.3. Письменное обращение, текст которого не поддается прочтению, содержит нецензурные либо оскорбительные слова и выражения, может быть оставлено без рассмотрения по существу, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

6.4. При поступлении от гражданина повторного обращения, если оно уже было рассмотрено по существу и в нем не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения обращения по существу, ответственный исполнитель, который рассматривал предыдущие обращения данного заявителя, готовит служебную записку на имя главы Администрации с предложением оставления данного обращения без рассмотрения по существу и принятия решение о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу в связи с необоснованностью обращения.

6.5. В зависимости от результатов рассмотрения главой Администрации или должностным лицом, исполняющим его обязанности, данной служебной записки обращение передается для дальнейшего рассмотрения в общем порядке или гражданин письменно уведомляется о принятом решении о прекращении переписки по данному вопросу.

6.6. При поступлении повторного обращения от гражданина, переписка с которым прекращена, такое обращение оставляется без рассмотрения по существу, без уведомления об этом гражданина в соответствии с действующим Законом.

Данное обращение после регистрации проверяется главным

специалистом Отдела на идентичность поднимаемых гражданином вопросов, наличие новых доводов и (или) обстоятельств. При необходимости могут привлекаться сотрудники других структурных подразделений Администрации в соответствии с направлением деятельности.

В случае установления идентичности вопросов, изложенных в обращении по отношению к предыдущим, и отсутствия новых доводов и (или) обстоятельств, главным специалистом Отдела готовится служебная записка о необоснованности очередного обращения с предложением о направлении его в дело без рассмотрения и без уведомления об этом заявителя в соответствии с Законом.

6.7. В зависимости от результатов рассмотрения служебной записки главой Администрации или должностным лицом, исполняющим его обязанности, обращение помещается в ранее сформированное дело без направления ответа заявителю или передается для рассмотрения в общем порядке.

6.8. Также письменные обращения могут быть оставлены без рассмотрения по существу, если:

- обращения не соответствуют требованиям, предъявляемым к письменному обращению;
- подлежат рассмотрению в соответствии с законодательством Донецкой Народной Республики в судебном порядке;
- пропущен без уважительной причины срок подачи жалобы.

При поступлении в адрес Администрации таких обращений главный специалист Отдела информирует о данном факте главу Администрации. В случае необходимости, результаты оформляются в виде служебной записки и приобщаются к обращению. Такие обращения могут быть оставлены без рассмотрения по существу.

6.9. Обращение, оформленное без соблюдения вышеуказанных требований, возвращается гражданину с соответствующими разъяснениями не позднее чем через десять дней со дня его поступления.

Если в 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.

6.10. После регистрации обращение передается главе Администрации или должностному лицу Администрации, которому адресовано данное обращение на ознакомление и подготовку поручений (написание резолюций).

6.11. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения. Ответственным исполнителем по рассмотрению обращения является структурное подразделение Администрации либо должностное лицо,

указанное в резолюции первым.

6.12. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам в соответствии с п. 2 ст. 11 Закона.

6.13. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации или должностных лиц, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения в соответствии с п. 3 ст. 8 Закона.

6.14. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

6.15. Если в соответствии с данным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, к компетенции которого относится решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в судебном порядке.

6.16. Администрация при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

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

6.18. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:

- осуществить выезд на место (по согласованию с руководителем);
- пригласить на личную беседу гражданина, запросить у него дополнительную информацию;
- организовать комиссионное рассмотрение обращения;
- запросить дополнительную информацию в органах государственной власти, у предприятий, учреждений и т.д.

6.19. Письменные обращения считаются рассмотренными по существу, если решены все изложенные в них вопросы, приняты надлежащие меры по защите, обеспечению реализации, восстановлению прав, свобод и (или) законных интересов граждан и им направлены письменные ответы.

6.20. Ответ на письменное обращение может быть вручен заявителю лично, направлен на почтовый адрес или на адрес электронной почты, указанные в обращении.

6.21. Письменные ответы могут не направляться гражданам, если для решения изложенных в обращениях вопросов совершены определенные действия (выполнены работы, оказаны услуги) в присутствии граждан. Результаты рассмотрения указанных обращений по существу оформляются посредством совершения гражданами соответствующих записей на обращениях либо в книге замечаний и предложений, заверяемых подписями граждан, или составления отдельного документа, подтверждающего совершение этих действий (выполнение работ, оказание услуг).

6.22. При отсутствии в обращениях каких-либо рекомендаций, требований, ходатайств, сообщений о нарушении актов законодательства, недостатках в работе организаций либо при наличии в них только благодарности такие обращения принимаются к сведению и ответы на них не направляются.

6.23. Подготовленные ответы на письменные обращения должны соответствовать следующим требованиям:

- излагаются на государственном языке Донецкой Народной Республики,
- должны быть обоснованными и мотивированными (при необходимости – со ссылками на нормы актов законодательства),
- должны содержать конкретные формулировки, опровергающие или подтверждающие доводы граждан.

Если в ответах на письменные обращения содержатся решения о полном или частичном отказе в удовлетворении обращений или об оставлении обращений без рассмотрения по существу, в таких ответах указывается порядок их обжалования.

Ответы на письменные обращения подписываются главой Администрации или должностными лицами Администрации, которым адресованы обращения. Ответы должны содержать регистрационный номер и дату, фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя.

6.24. Если при исполнении обращения дается промежуточный ответ, то в тексте указывается предположительный срок окончательного разрешения вопроса.

Дальнейшее исполнение такого обращение ставится на дополнительный контроль.

6.25. Исполнители несут персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращения, соблюдение сроков рассмотрения обращения, своевременность продления сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа, направление ответа заявителю.

6.26. Проекты ответов на обращения, подготовленные за подписью главы Администрации, должны быть оформлены и завизированы должностными лицами Администрации в соответствии с распределенными обязанностями. Виза проставляется на втором экземпляре проекта ответа на обращение.

Проекты ответов по результатам рассмотрения обращений предоставляются на подпись не позднее 2-х рабочих дней до окончания срока рассмотрения обращения.

6.27. Регистрационный индекс ответа на обращение или иных документов, связанных с рассмотрением обращений, должен соответствовать индексу, присвоенному обращению при регистрации при поступлении.

6.28. По итогам рассмотрения обращения ответ направляется заявителю ответственным исполнителем.

## **6.2. Рассмотрение коллективных обращений**

6.2.1. Коллективные обращения рассматриваются в соответствии с требованиями, установленными для рассмотрения обращений действующим законодательством, настоящим Регламентом и Инструкцией.

6.2.2. Коллективные обращения тридцати и более граждан могут быть рассмотрены с выездом на место, если иное не предусмотрено в самих обращениях.

6.2.3. 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.

6.2.4. Если в коллективном обращении адреса заявителей указаны без расшифровки номера квартиры, улицы города, поселка, села, ответ направляется в одну из квартир дома указанного в обращении.

## **6.3. Рассмотрение анонимных обращения**

6.3.1. Анонимные обращения, то есть обращения граждан, в которых не указаны фамилия, имя, отчество (при наличии) либо инициалы гражданина или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, либо наименование юридического лица (полное или сокращенное) или его место нахождения, не подлежат рассмотрению, если они не содержат сведений о готовящемся,

совершаемом или совершенном преступлении. Такие обращения остаются в Отделе.

Решение об определении обращения анонимным принимает управляющий делами администрации по представлению начальника Отдела и главного специалиста Отдела.

## **7. Контроль за рассмотрением обращений**

7.1.1. Контроль за рассмотрением и исполнением обращений возлагается на Отдел или лицо, определённое в качестве ответственного исполнителя и указанное в резолюции первым.

7.1.2. Отдел осуществляет особый контроль исполнения обращений, поступивших в Администрацию от органов высшего уровня Донецкой Народной Республики. Информация о результатах рассмотрения таких обращений готовится только за подписью главы Администрации и визируется первым заместителем главы Администрации, заместителями главы Администрации, управляющим делами Администрации в соответствии с функциональным распределением обязанностей, а также указываются данные об исполнителе.

7.1.3. При постановке обращения на контроль в карточке и на первом листе обращения в верхнем правом углу проставляется штамп с надписью «Контроль» или отметка с буквой «К». В карточке указывается срок исполнения обращения.

7.1.4. Если обращение взято на контроль высшим органом власти, то в карточке дополнительно к штампу с надписью «Контроль» проставляется отметка с буквой «К» красного цвета.

7.1.5. Главный специалист Отдела ежедневно осуществляет контроль исполнения обращений, находящиеся на рассмотрении, и напоминает исполнителям за пять календарных дней до окончания установленного срока рассмотрения обращений граждан о необходимости подготовки ответа в установленный срок.

7.1.6. В случае нарушения сроков рассмотрения обращения, Отдел информирует о данном факте главу Администрации или руководителя, давшего поручение о его рассмотрении.

7.1.7. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы (указывается, что вопрос заявителя будет решен в течение определенного периода времени) могут быть поставлены на дополнительный контроль.

7.1.8. В этом случае на ответе исполнителя ставится штамп «Контроль» или отметка с буквой «К» с указанием предполагаемого срока окончательного

рассмотрения вопроса и даются новые поручения.

7.1.9. Контроль рассмотрения обращения завершается только после принятия решения и принятия мер по решению предложения, заявления, жалобы.

7.1.10. Основанием для снятия обращения с контроля могут служить:

- направление заявителю ответа на поставленные в его обращении вопросы, или предоставление ему разъяснений о порядке защиты его прав и законных интересов, или указание причин по которым проблема, изложенная в обращении, не может быть решена положительно;

- поступление от государственного органа или соответствующего должностного лица письменного ответа по существу письменного обращения, поставленного на контроль.

7.1.11. Решение об окончании рассмотрения обращения и снятии его с контроля принимается главой Администрации или должностным лицом, исполняющим его обязанности.

## **8. Заключительные положения**

8.1. Действие настоящего Регламента не распространяется на письменные обращения граждан, для которых законодательными актами Донецкой Народной Республики установлен иной порядок их направления и рассмотрения.

8.2. Реализация гражданами права на обращение в форме электронного документа, а также получение ответа в форме электронного документа осуществляется в соответствии с действующим законодательством.

Управляющий делами  
администрации района

Е.Н. Фисенко

Регламент организации и проведения личного и выездного приема граждан в администрации Амвросиевского района подготовлен общим отделом администрации района.

Главный специалист общего отдела  
администрации района

Н.А. Дзюбенко

УТВЕРЖДЕН

Распоряжением главы  
администрации района

от 04.04.2022 № 253

## РЕГЛАМЕНТ

### организации и проведения личного и выездного приема граждан в администрации Амвросиевского района

#### 1. Общие положения

1.1. Регламент организации и проведения личного приема граждан в администрации Амвросиевского района (далее – Регламент) определяет основные требования к организации и проведению личного приема граждан в администрации Амвросиевского района (далее – Администрация).

1.2. Работа организации и проведению личного приема граждан в Администрации осуществляется в соответствии с Конституцией Донецкой Народной Республики от 14.05.2014 № 1-1 (с изменениями), Законом Донецкой Народной Республики от 20.02.2015 № 13-ИНС «Об обращениях граждан» (с изменениями) (далее – Закон), другими нормативными правовыми актами Донецкой Народной Республики.

1.3. Положение настоящего Регламента применяется в отношении личных и письменных обращений граждан, а также их законных представителей, обращений лиц, которые не являются гражданами Донецкой Народной Республики и законно находятся на ее территории, если иное не предусмотрено международными договорами Донецкой Народной Республики, обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном иными законами Донецкой Народной Республики.

1.4. Организация проведения личных приемов граждан, учет, регистрация и контроль за своевременным и полным рассмотрением поступивших на личном приеме обращений проводится общим отделом администрации района (далее – Отдел).

1.5. Работу по организации проведения личного приема граждан осуществляет главный специалист общего отдела по работе с обращениями граждан Администрации (далее – главный специалист Отдела).

1.6. Личный прием граждан проводится в общественной приемной администрации Амвросиевского района (далее – Приемная), расположенной по адресу: Донецкая Народная Республика, г. Амвросиевка, ул. Ленина, 24,



каб. 107. Телефон общественной приемной (06259) 2-30-35.

## **2. Основные термины, используемые в Регламенте**

2.1. В настоящем Регламенте используются следующие основные термины:

- обращение гражданина (далее – обращение) – направленное в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение (замечание), заявление (ходатайство) или жалоба, а также устное обращение гражданина к руководителям и другим должностным лицам соответствующих органов;

- предложение (замечание) – обращение гражданина с рекомендацией по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

- заявление (ходатайство) – обращение гражданина с просьбой о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

- жалоба – обращение гражданина с требованием о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

- индивидуальное обращение – обращение одного гражданина;

- коллективное обращение – обращение двух и более граждан по одному и тому же вопросу (нескольким вопросам);

- повторное обращение – обращение, поступившее в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления, к одному и тому же должностному лицу от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу два и более раза.

2.2. Прочие понятия, используемые в данном Регламенте, соответствуют понятиям, определенным в нормативных правовых актах Донецкой Народной Республики.

## **3. Порядок организации и проведения личных приемов граждан**

3.1. Организация и проведение личного приема граждан руководством Администрации осуществляется в соответствии с Законом.

3.2. Личный прием граждан проводится главой Администрации, заместителями главы Администрации, управляющим делами Администрации

согласно графику. Графики личных приемов граждан ежегодно утверждаются распоряжением главы Администрации.

3.3. При проведении личного приема граждан главой Администрации, заместителями главы Администрации, управляющим делами Администрации присутствует начальник или главный специалист Отдела.

3.4. В случае необходимости возможно привлечение начальников (специалистов) отделов и секторов, структурных подразделений Администрации, руководителей коммунальных предприятий района, а также представителей других органов, учреждений и организаций района (по согласованию).

3.5. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан путем размещения ее на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на информационных стендах в помещении Администрации, а также публикуется в средствах массовой информации.

3.6. На личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Представители граждан должны предъявить также документы, подтверждающие их полномочия.

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

3.8. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности без предварительной записи.

3.9. В случае предварительного обращения граждан в Администрацию главный специалист Отдела проводит собеседование с заявителем, по результатам которого:

- изучает вопросы, с которыми гражданин обращается на личный прием к руководству Администрации;
- уточняет информацию о предыдущих обращениях по данному вопросу и принятых по ним решениях. При наличии таких обращений осуществляет подборку материалов по ранее предоставленным ответам.
- сообщает гражданину о дате и времени личного приема.

3.10. Главный специалист Отдела:

- организовывает личный прием согласно графику;
- согласовывает с руководством Администрации необходимость участия в личном приеме руководителей (специалистов) отделов, секторов и структурных подразделений Администрации, руководителей коммунальных

предприятий, а также представителей других органов, учреждений и организаций города и района, с целью оперативного предоставления разъяснений на поступившие вопросы и определения путей их решения;

- обеспечивает присутствие вышеуказанных руководителей (специалистов) на личном приеме граждан;

- осуществляет регистрацию обращений в Журнале учета личного приема граждан и карточках устного обращения граждан на личном приеме (в случае необходимости).

- по результатам оформленных поручений и резолюций обеспечивает передачу обращений на исполнение;

- контролирует соблюдение сроков рассмотрения обращений граждан, которые были получены на личном приеме.

3.11. Должностные лица не вправе отказать в личном приеме гражданину, за исключением случаев, предусмотренных частью 3 статьи 18 настоящего Закона.

#### **4. Рассмотрение обращений граждан, поступивших на личном приеме**

4.1. Все обращения граждан (устные и письменные), поступившие во время проведения личного приема, регистрируются в Журнале учета личного приема граждан администрации Амвросиевского района (далее – Журнал).

4.2. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в Журнале.

4.3. Устные обращения граждан, поступившие на личном приеме, по которым даются поручения, оформляются главным специалистом Отдела в карточке устного обращения граждан на личном приеме для дальнейшей организации работы с ними.

Содержание устного обращения заносится в карточку, копия которой после наложения резолюции руководителя направляется ответственным исполнителям для исполнения и предоставления письменного ответа заявителю в соответствии с поручениями не позднее 3-х дней с даты проведения личного приема.

Подготовка ответа заявителю на такое обращение осуществляется в письменной или устной форме.

В случае информирования заявителя о результатах рассмотрения обращения в устной форме, исполнителем готовится соответствующая информация в письменном виде на имя руководителя Администрации, давшего поручение. Отметка о предоставлении ответа в устной форме проставляется в Журнале.

4.4. Письменные ответы оформляются в соответствии с требованиями, установленными Законом для письменных обращений и Инструкцией по делопроизводству по обращениям граждан администрации Амвросиевского района (далее – Инструкция).

4.5. Если для решения вопроса, изложенного в устном обращении на личном приеме граждан, требуется дополнительное изучение и проверка, обращение излагается гражданином в письменной форме и подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Законом для письменных обращений, а также в соответствии с Инструкцией.

4.6. Ответ на обращение, поступившее на личном приеме, готовится за подписью того руководителя, который проводил личный прием граждан. В случае если личный прием проводился главой Администрации, то ответ готовится за его подписью или за подписью заместителя главы Администрации, управляющего делами Администрации, которым даны поручения.

4.7. Обращения граждан (письменные и устные), которые поступили на личном приеме и требуют дополнительного изучения, а также по которым даются поручения, рассматриваются в сроки, установленные ст. 15 Закона, а именно: в течение тридцати календарных дней со дня регистрации обращения, а те, которые не требуют дополнительного изучения, – безотлагательно, но не позднее пятнадцати календарных дней со дня их получения в соответствии с Законом.

В исключительных случаях, глава Администрации либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. При этом общий срок рассмотрения обращения не может превышать сорока пяти календарных дней. По обоснованному письменному требованию гражданина срок рассмотрения обращения может быть сокращен от установленного Законом срока.

В таком случае ответственный исполнитель готовит служебную записку на имя главы Администрации с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения.

4.8. Если решение вопросов, изложенных в ходе личного приема, не относится к компетенции Администрации, в соответствии с п. 7 ст. 25 Закона руководители Администрации не рассматривают обращение по существу, а разъясняют, в какую организацию следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращении, о чем делается запись в журнале личного приема граждан.

4.9. По окончании приема руководитель доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо

разъясняет где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

4.10. Устные обращения считаются рассмотренными по существу в той мере, в которой решены изложенные в них вопросы, приняты надлежащие меры по защите, обеспечению реализации, восстановлению прав, свобод и (или) законных интересов граждан и ответы объявлены гражданам в ходе личного приема, на котором изложены устные обращения. Не рассмотренные при устном обращении вопросы рассматриваются в общем порядке.

4.11. Устные обращения могут быть оставлены без рассмотрения по существу в случаях, предусмотренных п. 3 ст. 18 Закона, если:

- не предъявлены документы, удостоверяющие личность граждан, их представителей, а также документы, подтверждающие полномочия представителей граждан;

- обращения содержат вопросы, решение которых не относится к компетенции Администрации;

- гражданину в ходе личного приема уже был дан исчерпывающий ответ на интересующие его вопросы либо переписка с этим гражданином по таким вопросам была прекращена;

- гражданин в ходе личного приема допускает употребление нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.

4.12. Решение об оставлении устного обращения, изложенного в ходе личного приема, без рассмотрения по существу объявляется гражданину в ходе приема руководителем Администрации, проводящим личный прием, с указанием причин принятия такого решения.

## **5. Выездной прием граждан руководством Администрации**

5.1. Выездной прием граждан главой Администрации, заместителями главы Администрации, управляющим делами Администрации проводится согласно плану работы Администрации. Информация о предстоящем выездном приеме граждан заранее размещается на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на информационных стендах в помещении Администрации, доступных для ознакомления местах на территории местных администраций района или публикуется в средствах массовой информации.

5.2. Выездные приемы граждан руководством Администрации организовываются по предварительной записи, которая осуществляется специалистами местных администрации района.

5.3. Местные администрации района, на территориях которых запланировано проведение выездного приема:

- организуют проведение выездного приема граждан;
- размещают информацию о проведении выездного приема в доступных для ознакомления местах на соответствующей территории;
- определяют помещения и создают необходимые условия для проведения приема;
- за два рабочих дня до даты проведения выездного приема направляют в Отдел список граждан, записавшихся на прием с указанием ФИО, адреса, контактного телефона, категории и социального положения заявителя, указывают содержание вопросов.

#### 5.4. Главный специалист Отдела:

- оказывает методическую помощь ответственным лицам местных администраций района по организации выездного приема граждан;
- согласовывает с руководством Администрации необходимость участия в личном приеме руководителей (специалистов) отделов, секторов и структурных подразделений Администрации, а также руководителей коммунальных предприятий, а также представителей других органов, учреждений и организаций города и района, с целью оперативного предоставления разъяснений на поступившие вопросы и определения путей их решения, а также обеспечивает их присутствие во время выездного приема;
- осуществляет регистрацию полученных на приеме обращений, формирует личные дела и контролирует результаты и предоставление информации об их рассмотрении;
- готовит аналитические материалы (по необходимости) о состоянии этой работы в администрации.

5.5. Решение о контроле или снятии с контроля обращений, которые были получены на выездном приеме, принимают руководители Администрации, которые проводили выездной прием.

Управляющий делами  
администрации района

Е.Н. Фисенко

Регламент организации и проведения личного и выездного приема граждан в администрации Амвросиевского района подготовлен общим отделом администрации района.

Главный специалист общего отдела  
администрации района

Н.А. Дзюбенко

УТВЕРЖДЕН  
Распоряжением главы  
администрации района  
от 04.04.2012 № 453

**РЕГЛАМЕНТ**  
**организации и проведения телефонной связи с населением**  
**«Прямая линия» в администрации Амвросиевского района**

**1. Общие положения**

1.1. Регламент организации и проведения телефонной связи с населением «Прямая линия» в администрации Амвросиевского района (далее – Регламент) определяет основные требования к организации и проведению телефонной связи с населением руководителями администрации Амвросиевского района (далее – Администрация).

1.2. Работа по организации и проведению телефонной связи с населением «Прямая линия» (далее – «Прямая линия») в Администрации осуществляется в соответствии с Конституцией Донецкой Народной Республики от 14.05.2014 № 1-1 (с изменениями), Законом Донецкой Народной Республики от 20.02.2015 № 13-ІНС «Об обращениях граждан» (с изменениями) (далее – Закон), другими нормативными правовыми актами Донецкой Народной Республики.

1.3. Положение настоящего Регламента применяется в отношении личных обращений граждан, а также их законных представителей, обращений лиц, которые не являются гражданами Донецкой Народной Республики и законно находятся на ее территории, если иное не предусмотрено международными договорами Донецкой Народной Республики, обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном иными законами Донецкой Народной Республики.

1.4. Организация проведения «Прямой линии», учет, регистрация и контроль за своевременным и полным рассмотрением поступивших обращений осуществляется общим отделом администрации района (далее – Отдел).

1.5. Работу по организации проведения «Прямой линии» осуществляет главный специалист общего отдела по работе с обращениями граждан Администрации (далее – главный специалист Отдела).

1.6. Телефон «Прямой линии» Администрации (06259) 2-30-35. «Прямая линия» проводится руководством Администрации в общественной приемной

Администрации (далее – Приемная), расположенной по адресу: Донецкая Народная Республика, г. Амвросиевка, ул. Ленина, 24, каб. 107.

## **2. Основные термины, используемые в Регламенте**

2.1. В настоящем Регламенте используются основные понятия, определенные ст. 3 Закона.

2.2. Прочие понятия, используемые в данном Регламенте, соответствуют понятиям, определенным в нормативных правовых актах Донецкой Народной Республики.

## **3. Порядок организации и проведения личных приемов граждан**

3.1. «Прямая линия» проводится главой Администрации, заместителями главы Администрации, управляющим делами Администрации согласно графику.

Графики «Прямой линии» ежегодно утверждаются распоряжением главы Администрации.

3.2. При проведении «Прямой линии» главой Администрации, заместителями главы Администрации, управляющим делами Администрации присутствует начальник и (или) главный специалист Отдела.

3.3. В случае необходимости возможно привлечение начальников (специалистов) отделов и секторов, структурных подразделений Администрации, руководителей коммунальных предприятий района, а также представителей других органов, учреждений и организаций района (по согласованию).

3.4. Информация об установленных для «Прямой линии» днях и часах доводится до сведения граждан путем размещения ее на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на информационных стендах в помещении Администрации, а также публикуется в средствах массовой информации.

3.5. «Прямая линия» проводится в порядке очередности поступления телефонных звонков без предварительной записи.

3.6. Главный специалист Отдела:

- организовывает проведение «Прямой линии» согласно графику;
- согласовывает с руководством Администрации необходимость присутствия при проведении «Прямой линии» руководителей (специалистов) отделов, секторов и структурных подразделений Администрации, руководителей коммунальных предприятий, а также представителей других



органов, учреждений и организаций города и района, с целью оперативного предоставления разъяснений на поступившие вопросы и определения путей их решения;

- обеспечивает присутствие вышеуказанных руководителей (специалистов) во время «Прямой линии»;

- осуществляет регистрацию обращений в Журнале учета телефонной связи с населением «Прямая линия» (далее – Журнал) и карточках устных обращений граждан, поступивших по телефону «Прямой линии» (в случае необходимости).

- по результатам оформленных поручений и резолюций обеспечивает передачу обращений на исполнение;

- контролирует соблюдение сроков рассмотрения обращений граждан, которые были получены во время «Прямой линии».

3.7. Должностные лица не вправе отказать гражданину в принятии обращения посредством «Прямой линии», за исключением случаев, предусмотренных Законом.

#### **4. Рассмотрение обращений граждан, поступивших во время проведения «Прямой линии»**

4.1. Все обращения граждан, поступившие во время проведения «Прямой линии», регистрируются в Журнале телефонной связи с населением «Прямая линия» в администрации Амвросиевского района (далее – Журнал).

4.2. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение предоставляется устно во время проведения «Прямой линии», о чем делается запись в Журнале.

4.3. Устные обращения граждан, поступившие во время проведения «Прямой линии», по которым даются поручения, оформляются главным специалистом Отдела в карточке устного обращения граждан для дальнейшей организации работы с ними.

Содержание устного обращения заносится в карточку и после наложения резолюции руководителя в соответствии с поручениями направляется исполнителям для решения вопроса и предоставления письменного ответа заявителю не позднее 3-х дней с даты проведения «Прямой линии».

Подготовка ответа заявителю на такое обращение осуществляется в письменной или устной форме.

В случае информирования заявителя о результатах рассмотрения обращения в устной форме, исполнителем готовится соответствующая информация на имя руководителя Администрации, давшего поручение. Отметка о предоставлении ответа в устной форме проставляется в Журнале и карточке устного обращения.

4.4. Письменные ответы оформляются в соответствии с требованиями, установленными Законом для письменных обращений и Инструкцией по делопроизводству по обращениям граждан администрации Амвросиевского района (далее – Инструкция) и готовятся за подписью того руководителя, который проводил «Прямую линию». В случае если «Прямая линия» проводилась главой Администрации, то ответ готовится за его подписью или за подписью заместителя главы Администрации, управляющего делами Администрации, которым даны поручения.

4.5. Обращения граждан, поступившие на телефон «Прямой линии» и требующие дополнительного изучения рассматриваются в сроки, установленные ст. 15 Закона, а именно: в течение тридцати календарных дней со дня регистрации письменного обращения, а те, которые не требуют дополнительного изучения, – безотлагательно, но не позднее пятнадцати календарных дней со дня их получения в соответствии с Законом.

В исключительных случаях, глава Администрации либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя. При этом общий срок рассмотрения обращения не может превышать сорока пяти календарных дней.

В таком случае ответственный исполнитель готовит служебную записку на имя главы Администрации с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения.

4.6. Если решение вопросов, изложенных в ходе проведения «Прямой линии», не относится к компетенции Администрации, в соответствии с п. 7 ст. 25 Закона руководители Администрации не рассматривают обращение по существу, а разъясняют, в какую организацию следует обратиться для решения данных вопросов, о чем делается запись в Журнале.

4.7. Устные обращения считаются рассмотренными по существу в той мере, в которой решены изложенные в них вопросы, приняты надлежащие меры по защите, обеспечению реализации, восстановлению прав, свобод и (или) законных интересов граждан и ответы объявлены гражданам в ходе «Прямой линии». Не рассмотренные при устном обращении вопросы рассматриваются в общем порядке.

4.8. Устные обращения могут быть оставлены без рассмотрения по существу в случаях, предусмотренных п. 3 ст. 18 Закона, если:

- обращения содержат вопросы, решение которых не относится к компетенции Администрации;
- гражданину уже был дан исчерпывающий ответ на интересующие его вопросы либо переписка с этим гражданином по таким вопросам была прекращена;
- гражданин в ходе «Прямой линии» допускает употребление нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.

4.9. Решение об оставлении устного обращения, изложенного по телефону «Прямой линии», без рассмотрения по существу объявляется гражданину руководителем, проводящим «Прямую линию», с указанием причин принятия такого решения.

Управляющий делами  
администрации района

Е.Н. Фисенко

Регламент организации и проведения телефонной связи с населением «Прямая линия» в администрации Амвросиевского района подготовлен общим отделом администрации района.

Главный специалист общего отдела  
администрации района

Н.А. Дзюбенко

УТВЕРЖДЕН  
Распоряжением главы  
администрации района  
от 04.04.2018 № 253

**РЕГЛАМЕНТ**  
**работы с устными обращениями граждан консультационно-**  
**информационного характера в администрации Амвросиевского района**

**1. Общие положения**

1.1. Регламент работы с устными обращениями граждан консультационно-информационного характера в администрации Амвросиевского района (далее – Регламент) определяет основные требования к организации работы по предоставлению консультаций информационного характера на поступившие устные обращения граждан в администрацию Амвросиевского района (далее – Администрация).

1.2. Данная работа организовывается с целью взаимодействия Администрации с гражданами в части оперативного приема, учета, рассмотрения обращений и предоставления населению квалифицированных консультаций информационного характера.

1.3. Работа по предоставлению консультаций информационного характера осуществляется в соответствии с Конституцией Донецкой Народной Республики от 14.05.2014 № 1-1 (с изменениями), Законом Донецкой Народной Республики от 20.02.2015 № 13-ИНС «Об обращениях граждан» (с изменениями) (далее – Закон), другими нормативными правовыми актами Донецкой Народной Республики.

1.4. Положения настоящего Регламента применяются в отношении устных обращений граждан, поступивших в Администрацию посредством телефонной связи или изложенными заявителями лично при обращении в Администрацию.

1.5. Работа по предоставлению консультаций информационного характера осуществляется во взаимодействии со всеми отделами, секторами и структурными подразделениями Администрации, местными администрациями района, а также предприятиями, учреждениями и организациями всех форм собственности района.

1.6. Информация о порядке предоставлении консультаций информационного характера гражданам размещается на информационных стендах в помещении Администрации.

## **2. Организация работы по предоставлению консультаций информационного характера**

2.1. Для работы по приему устных обращений граждан консультационно-информационного характера определена общественная приемная Администрации, расположенная по адресу: Донецкая Народная Республика, г. Амвросиевка, ул. Ленина, 24, каб. 107.

2.2. Для обращений граждан в Администрацию посредством телефонной связи определен стационарный номер телефона общественной приемной Администрации (06259) 2-30-35.

2.3. Работу по сбору, обработке информации и предоставлению консультаций информационного характера осуществляет главный специалист общего отдела по работе с обращениями граждан Администрации (далее – главный специалист Отдела).

2.4. Обращения граждан принимаются с понедельника по четверг с 08:00 до 17:00, по пятницам – с 08:00 до 15:45.

2.5. Регистрация и учет предоставленных консультаций информационного характера на устные обращения граждан осуществляется в Журнале регистрации устных обращений консультационно-информационного характера администрации Амвросиевского района (далее – Журнал).

Такие обращения имеют отдельную нумерацию, отличную от нумерации всех поступивших обращений.

Регистрационный индекс таких обращений состоит из начальной буквы фамилии заявителя и порядкового номера в рамках календарного года, проставляемого через тире.

Например:

- П-1, где П - первая буква фамилии (Петров), 1 - порядковый номер в рамках календарного года.

## **3. Порядок работы с устными обращениями консультационно-информационного характера**

3.1. При обращении граждан по номеру телефона Приемной или лично в Администрацию для получения консультации информационного характера главный специалист Отдела регистрирует данное обращение в Журнале.

3.2. Предоставление информации гражданам осуществляется после указания ими персональных данных (фамилия, имя, отчество гражданина, почтовый адрес, контактный телефон мобильный и (или) стационарный) и изложения сути вопроса.

3.3. Главный специалист Отдела самостоятельно отвечает на вопросы граждан консультационно-информационного характера.

3.4. Главный специалист Отдела принимает все меры для предоставления оперативной информации на поступившие вопросы в полном объеме, в том числе возможно привлечение начальников (специалистов) отделов, секторов и структурных подразделений Администрации.

3.5. Если для предоставления консультации на поступившие вопросы требуется более детальное изучение и дополнительная информация, главный специалист Отдела дополнительно сообщает гражданину о принятых мерах в течение 3-х рабочих дней.

3.6. При необходимости получения информации на поступившие вопросы в письменном виде главный специалист может рекомендовать гражданам обратиться в Администрацию на личный прием к руководителям Администрации или предоставить письменное обращение.

3.7. В случае обращения граждан по вопросам, которые не относятся к компетенции Администрации, главным специалистом Отдела даются рекомендации по обращению в соответствующую организацию, учреждение, предприятия для решения данного вопроса.

3.8. Если в поступившем 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.

3.9. По поступившим анонимным обращениям консультация не предоставляется.

3.10. Главный специалист ежемесячно осуществляет работу по анализу и систематизации поступивших обращений консультационно-информационного характера.

#### **4. Порядок проведения консультаций**

4.1. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Администрации, фамилии и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

4.2. Гражданам следует предложить назвать фамилию, имя, отчество, контактный номер телефона, почтовый адрес.

4.3. Информация должна излагаться в сжатой форме, кратко, четко. Речь должна носить официально-деловой характер. Общение с обратившимися гражданами не должно прерываться отвлечением на другой звонок или другие обстоятельства.

4.4. В случае, когда гражданин настроен агрессивно, допускает употребление нецензурных либо оскорбительных слов и выражений, необходимо официальным тоном дать понять, что разговор в подобной форме не допустим; при этом инициатива стереотипа поведения должна принадлежать главному специалисту Отдела.

4.5. В конце беседы необходимо сделать обобщение по представленной информации. В случае необходимости уточнить, понятна ли предоставленная информация, верно ли записаны данные заявителя.

4.6. Если заявитель получил исчерпывающую информацию по заданному им вопросу, вежливо извинившись, рекомендуется закончить разговор.

## **5. Заключительные положения**

5.1. Журнал регистрации устных обращений консультационно-информационного характера и материалы, связанные с устными обращениями граждан консультационно-информационного характера, хранятся в соответствии с правилами делопроизводства в Администрации. После истечения срока хранения подлежат уничтожению в установленном порядке.

5.2. Использование и распространение информации о персональных данных и частной жизни граждан, ставшей известной в связи с устными обращениями граждан в Администрацию, без их согласия не допускается.

Управляющий делами  
администрации района

Е.Н. Фисенко

Регламент работы с устными обращениями граждан консультационно-информационного характера в администрации Амвросиевского района подготовлен общим отделом администрации района.

Главный специалист общего отдела  
администрации района

Н.А. Дзюбенко