



**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ  
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ**

**ПРИКАЗ**

«10» января 2017 г.

№ 06

г. Луганск

Зарегистрировано в Министерстве юстиции  
Луганской Народной Республики  
09.03.2017 за № 90/1141

**Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан Фондом социального страхования на случай безработицы Луганской Народной Республики и его территориальными отделениями**

В соответствии с Законом Луганской Народной Республики от 21.10.2014 № 32-І «Об обращениях граждан», руководствуясь подпунктом 16 пункта 4.1 раздела 4 Положения о Министерстве труда и социальной политики Луганской Народной Республики (в новой редакции), утвержденного постановлением Совета Министров Луганской Народной Республики от 30 сентября 2016 года № 519 в целях совершенствования работы с обращениями граждан Фондом социального страхования на случай безработицы Луганской Народной Республики и его территориальными отделениями, п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан Фондом социального страхования на случай безработицы Луганской Народной Республики и его территориальными отделениями.

2. Главному специалисту юридического отдела Министерства труда и социальной политики Луганской Народной Республики Шевченко Е.М., обеспечить в установленном порядке предоставление настоящего приказа на

государственную регистрацию в Министерство юстиции Луганской Народной Республики.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

4. Настоящий приказ вступает в силу через 10 дней после дня его официального опубликования.

Министр

С.А. Малахова

**УТВЕРЖДЕНА**  
**приказом Министерства труда и**  
**социальной политики**  
**Луганской Народной Республики**  
**от «10» января 2017 г. № 06**

Зарегистрировано в Министерстве юстиции  
Луганской Народной Республики  
09.03.2017 за № 90/1141

**И Н С Т Р У К Ц И Я**  
**о порядке рассмотрения обращений граждан**  
**и организации личного приема граждан Фондом**  
**социального страхования на случай безработицы**  
**Луганской Народной Республики**  
**и его территориальными отделениями**

**I. Общие положения**

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан Фондом социального страхования на случай безработицы Луганской Народной Республики и его территориальными отделениями (далее – Инструкция) устанавливает единые требования к порядку рассмотрения обращений и ведению делопроизводства по обращениям граждан Фондом социального страхования на случай безработицы Луганской Народной Республики (далее – Фонд) и его территориальными отделениями (далее – территориальные отделения). Для Фонда и его территориальных отделений определен единый порядок применения Инструкции.

Рассмотрение обращений граждан предусматривает:  
прием письменных и устных обращений граждан;  
регистрацию поступивших обращений;  
направление обращений на рассмотрение;  
проставление резолюции руководителем на письменных обращениях;

рассмотрение обращений;  
извещение гражданина о ходе рассмотрения его обращения;  
личный прием граждан;  
оформление ответа на обращение и направление оформленного ответа гражданину;  
формирования дела по обращениям граждан.

1.2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с Временным Основным Законом (Конституцией) Луганской Народной Республики, Законом Луганской Народной Республики «Об обращениях граждан».

1.3. Регистрация обращений граждан в Фонде и его территориальных отделениях проводится с целью обеспечения их учета и контроля за их рассмотрением.

1.4. Работу с обращениями граждан (далее – обращения), поступившими в адрес Фонда и его территориальных отделений, организует ответственное лицо, назначенное приказом Председателя Фонда социального страхования на случай безработицы Луганской Народной Республики (далее – Председатель Фонда) или руководитель соответствующего территориального отделения.

1.5. Все обращения после регистрации передаются для дальнейшего их рассмотрения по существу непосредственно в самостоятельные структурные подразделения или ответственному должностному лицу.

1.6. Положения настоящей Инструкции применяются в отношении личных обращений граждан, а также их представителей.

Положения настоящей Инструкции не применяются при рассмотрении обращений юридических лиц, общественных объединений граждан и их представителей.

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

1.8. Подготовка внутренних и исходящих документов, учет, хранение и передача дел в архив осуществляются в порядке, предусмотренном Инструкцией по делопроизводству в Фонде социального страхования на случай безработицы утвержденная Приказом Председателя Фонда социального страхования на случай безработицы Луганской Народной Республики от 19 декабря 2016 года № 45 и его территориальных отделениях и настоящей Инструкцией.

## **II. Основные понятия**

2.1. Под обращениями граждан следует понимать изложенные в устной или письменной форме предложения (замечания), заявления (ходатайства) и жалобы.

2.2. В настоящей Инструкции используются следующие понятия:

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;

заявление (ходатайство) - обращение граждан с просьбой о содействии реализации закрепленных Конституцией и действующим законодательством их прав и интересов или сообщение о нарушении действующего законодательства либо недостатках в деятельности предприятий, учреждений, организаций независимо от форм собственности, народных депутатов 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.;

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 законные представители, обратившиеся в Фонд и его территориальные отделения;

индивидуальные обращения – обращения, сделанные от имени одного гражданина;

коллективное обращение – обращение, сделанное от имени двух и более граждан;

письменное обращение – обращение, составленное и оформленное гражданином 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;

устное обращение – обращение, изложенное гражданином лично или через третьих лиц (доверенных лиц) на личном приеме;

2.3. Прочие понятия, используемые в настоящей Инструкции, соответствуют понятиям, определенным в нормативных правовых актах Луганской Народной Республики.

### **III. Порядок информирования и проведение личного приема граждан руководством и должностными лицами Фонда социального страхования на случай безработицы и его территориальных отделений**

3.1. Прием граждан в Фонде и его территориальных отделениях, осуществляется согласно утвержденным графикам личного приема граждан (кроме выходных и праздничных дней), по предварительной записи и в порядке очередности.

3.2. Личный прием граждан в Фонде проводят Председатель Фонда, его заместитель, руководители структурных подразделений, в территориальных отделениях – руководители территориальных отделений, руководители структурных подразделений, главные специалисты-юристы (далее – лицо, осуществляющее прием).

3.3. Прием ведется в соответствии с утвержденным графиком личного приема граждан.

3.4. График личного приема граждан (далее – график) составляется ежегодно ответственным лицом, подписывается и утверждается Председателем Фонда или руководителем территориального отделения.

3.5. График личного приема граждан размещается в средствах массовой информации и на информационных стендах в помещении Фонда и его территориальных отделений.

3.6. Прием граждан проводится по предварительной записи и в порядке очередности.

Запись осуществляет ответственное лицо. Запись на прием проводится ежедневно с 8.00 до 16.00 (кроме выходных и праздничных дней) в Журнале записи на личный прием (Приложение № 1). Журнал должен быть прошит, пронумерован и скреплен печатью. При записи на прием в журнал вносятся фамилия, имя, отчество заявителя, его домашний адрес, телефон, суть вопроса.

3.7. Личный прием граждан должностными лицами осуществляется в установленных кабинетах согласно графику приема.

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

3.9. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

3.10. Прием граждан осуществляется в порядке очередности согласно предварительной записи или в порядке очереди. Ветераны Великой Отечественной Войны и лица, приравненные к ним, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

3.11. Ответственное лицо уведомляет устно руководство о лицах, записавшихся на прием.

3.12. Лицо, осуществляющее личный прием, выслушивает устное обращение, при необходимости информирует руководителей структурных подразделений, о чем делается запись в Журнале личного приема граждан.

3.13. Во время личного приема гражданин имеет право изложить свое обращение устно либо в письменной форме. По просьбе заявителя, оставившего свое обращение, ему выдается Расписка о получении обращения установленной формы (Приложение № 2).

3.14. В Журнал личного приема граждан (Приложение № 3), заносятся сведения о заявителе и содержание обращения согласно установленной формы.

3.15. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки,

ответ на обращение с согласия гражданина дается в ходе личного приема, о чем делается запись в Журнале личного приема граждан.

3.16. Если дать устный ответ в день приема не представляется возможным или гражданин настаивает на предоставлении письменного ответа, ему дается устное разъяснение о сроке и порядке получения ответа. Заявителю предлагается подать письменное обращение по указанным вопросам.

3.17. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, ведущего прием, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем делается запись в Журнале личного приема граждан.

3.18. Исполнитель, в соответствии с резолюцией Председателя Фонда или руководителя территориального отделения, готовит ответ гражданину, в котором предоставляется конкретная и полная информация по всем вопросам, поставленным в ходе личного приема.

3.19. Подготовка письменного ответа осуществляется в соответствии с разделом IV «Порядок работы с письменными обращениями» настоящей Инструкции.

3.20. Во время личного приема граждан, а также при их обращении по средствам телефонной связи должностными лицами Фонда и его территориальных отделений подробно, в вежливой форме (с использованием официально-делового стиля речи) консультируют обратившихся заявителей по интересующим их вопросам, дают разъяснения о подведомственности рассмотрения вопросов, компетенции должностных лиц и порядке обращения к ним.

3.21. Консультации гражданам предоставляются по вопросам:  
требований к оформлению письменного обращения;  
мест и времени проведения личного приема граждан руководством и должностными лицами Фонда и его территориальных отделений;  
порядка проведения личного приема;  
порядка и сроков рассмотрения обращений;  
порядка обжалования принятого по обращению решения или действия (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения.

3.22. Граждане, обратившиеся в Фонд и его территориальные отделения информируются

о переадресации обращения в исполнительный орган государственной власти Луганской Народной Республики, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.23. Должностные лица, осуществляющие прием письменных обращений, обязаны оказывать содействие гражданам в правильном указании в письменном обращении названия должности, фамилии, имени и отчества адресата.

3.24. Должностные лица Фонда и его территориальных отделений вправе предложить гражданину устранить выявленные замечания по тексту обращения.

## **IV. Порядок рассмотрения письменных обращений**

4.1. Работа с письменными обращениями осуществляется в следующей последовательности:

- прием и первичная обработка письменных обращений;
- регистрация поступивших письменных обращений;
- проставление резолюции руководителем на письменных обращениях;
- направление письменных обращений на рассмотрение;
- рассмотрение письменных обращений;
- постановка письменных обращений на контроль;
- продление срока рассмотрения письменных обращений, в случае необходимости;
- оформление ответов на письменные обращения;
- выполнение требований к оформлению ответа на письменное обращение;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменных обращений;
- снятие с контроля письменных обращений;
- формирование дел по обращениям граждан.

4.2 Письменное обращение может поступить одним из следующих способов:

доставлено лично гражданином либо через третьих лиц (доверенных лиц);

доставлено нарочным, почтовым отправлением, посредством факсимильной связи, по электронной почте.

4.3 Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом структурного подразделения, ответственным за делопроизводство в Фонде и его территориальных отделений отвечающим за регистрацию обращений граждан.

4.4 Обращения с пометкой «лично», поступившие на имя Председателя Фонда, вскрываются Председателем, поступившие на имя должностных лиц территориальных отделений передаются адресатам не вскрытыми.

4.5. В случае если обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации в Журнале регистрации обращений граждан (Приложение № 4).

4.6. 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);
- почтовый адрес (электронный – при необходимости), по которому должен быть направлен ответ;
- номер телефона (при наличии);

излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

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

4.7. Письменные обращения, поступившие в адрес Фонда и его территориальные отделения, подлежат обязательному рассмотрению.

4.8. При приеме обращений:

проверяется правильность адресованной корреспонденции и целостность конвертов;

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

4.9. Если при регистрации в обращении отсутствовали приложения, то составляется акт в трех экземплярах в произвольной форме. Один экземпляр указанного акта остается на хранении в Фонде или его территориальном отделении, второй приобщается к поступившему обращению. Третий направляется заявителю.

4.10. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается Расписка о получении обращения, установленной формы с указанием даты приема обращения, количества принятых листов.

4.11. Обращение проверяется на повторность в рамках календарного года, при необходимости к обращению прикладывается предыдущая переписка, для дальнейшего его рассмотрения.

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

4.12. Письменное обращение, в котором не указано место жительства заявителя, не изложена суть поставленного вопроса, не подписан автором (авторами), без даты, а также такое, по которому не возможно, установить авторство, признается анонимным и рассмотрению не подлежит и ответ на обращение не дается.

4.13. Обращение, написанное неразборчивым почерком и не поддающееся прочтению, не рассматривается, о чем уведомляется гражданин, если его фамилия и адрес поддается прочтению.

4.14. На поступившие 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 месте, обеспечивающем его прочтение.

4.15. Ответственное лицо осуществляет регистрацию обращения в Журнале регистрации обращений.

Журнал регистрации обращений граждан должен быть прошит, пронумерован, подписан в Фонде – Председателем Фонда, в территориальных отделениях – руководителем соответствующего территориального отделения, скреплен печатью.

4.16. При регистрации обращения ему присваивается регистрационный номер, который состоит из :

начальной буквы фамилии автора;

порядкового номера.

Например:

К-15, К – первая буква фамилии (Коронин), 15 – порядковый номер в рамках календарного года;

Кол - аббреатура, обозначает коллективное обращение.

При поступлении повторного обращения после проставления регистрационного индекса обращения добавляется буква «п» (повторное обращение), например: К-15-П.

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

4.17. Регистрационный индекс и дата вписываются во входящий штамп Фонда, штампы территориальных отделений. Датой регистрации обращения считается дата, указанная на штампе Фонда, штампах территориальных отделений.

4.18. В Журнал регистрации обращений граждан заносятся дата поступления обращения, регистрационный индекс, фамилия, имя, отчество заявителя (в именительном падеже) и его адрес (место работы).

4.19. Если обращение подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые две фамилии, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным.

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

4.21. Обращение регистрируется не позднее следующего рабочего дня с момента поступления.

4.22. После регистрации обращения передаются на рассмотрение руководству Фонда, территориальных отделений (руководителям территориальных отделений), на бланках установленного образца. Поручения руководства о дальнейшем рассмотрении обращений оформляются в форме Резолюции (Приложение № 5).

4.23. Резолюция содержит: фамилии и инициалы лиц руководителей, должностных лиц структурных подразделений, 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 действия, порядок и срок исполнения поручения.

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

4.25. После проставления резолюции руководством, содержание резолюции должностным лицом заносится в Журнал регистрации обращений граждан.

4.26. 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, при необходимости подключает к исполнению другие структурные подразделения, в том числе не указанные в резолюции, осуществляет контроль за соблюдением установленных сроков, формирует окончательный ответ на обращение при поступлении материалов от соисполнителей.

4.27. По результатам рассмотрения обращений гражданину готовится ответ.

4.28. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе запросить дополнительную информацию в исполнительных органах государственной власти, других государственных органах.

4.29. В случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации, исполнитель может пригласить гражданина на личную беседу.

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.

4.30. Подготовленный по результатам рассмотрения обращения ответ должен соответствовать следующим требованиям:

содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет сделано);

если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

содержать информацию о дате отправки, регистрационный номер, подпись.

4.31. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение тем органам или должностным лицам, действия, бездействие либо решения которых обжалуются.

4.32. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты меры, дан письменный ответ гражданину, государственному органу, обратившемуся в интересах гражданина.

4.33. Обращения, исполняются в сроки, установленные действующим

законодательством Луганской Народной Республики.

Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением письменных обращений, находящихся на рассмотрении в Фонде, осуществляется Председателем Фонда, а в его территориальных отделениях – руководителями территориальных отделений.

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

4.34. Если затронутые в обращении вопросы не входят в компетенцию Фонда и его территориальных отделений, ответственное за рассмотрение структурное подразделение или должностное лицо в срок не более 5-дней направляет его по принадлежности соответствующему государственному органу, учреждению или должностному лицу, о чем сообщается гражданину, подавшему обращение.

4.35. Обращения граждан, на которые даны предварительные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после принятия окончательного решения или принятия мер по решению вопросов, поднятых в обращении.

Решение о снятии обращения с контроля принимает Председатель Фонда или руководитель территориального отделения.

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

В случае если в месячный срок решить поставленные в обращении вопросы невозможно, руководитель соответствующего органа, предприятия, учреждения, организации или его заместитель устанавливают 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.

Продление сроков производится по служебной записке на имя Председателя Фонда или руководителя территориального отделения.

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

4.37. По желанию гражданина ответ на обращение может быть вручен ему лично, отправлен по почте, по электронной почте (при наличии электронного адреса).

4.38. Ответы на обращения подписывает Председатель Фонда или его заместитель, в территориальных отделениях – руководитель территориального отделения.

4.39. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, необходимо исчерпывающе давать ответ на все поставленные в письме вопросы.

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

4.41. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа, ответ направляется заявителю.

4.42. После подписания ответа, он регистрируется в Журнале исходящей корреспонденции и передается для отправки ответственному лицу.

4.43. При регистрации ставится дата и номер, присвоенный обращению, с добавлением индекса структурного подразделения по номенклатуре дел.

4.44. Ответ на обращение граждан, поступивших на «Горячую линию Главы Луганской народной Республики», заявителю зачитывается по телефону, или предоставляется в письменном виде по требованию гражданина.

4.45. 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.

## **V. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращений**

5.1. Действия (бездействие), решения Фонда, его территориальных отделений осуществляемые и принимаемые в ходе рассмотрения обращений, могут быть обжалованы в судебном и ином порядке, установленном законодательством Луганской Народной Республики.

## **VI. Вопросы формирования дел по исполненным обращениям**

6.1. Обращения после завершения рассмотрения со всеми относящимися к ним материалами формируются в дела специалистом структурного подразделения, ответственного за делопроизводство.

6.2. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается должностным лицом в течение 5-х лет. После сформированные дела передаются должностному лицу, ответственному за архив для дальнейшей экспертизы ценности документов.

6.3. Сформированные дела в соответствии с номенклатурой дел располагаются на стеллажах в соответствии с порядковыми номерами.

6.4. Каждое обращение и документы по его рассмотрению, разрешению составляют в деле самостоятельную группу, помещаются в мягкую обложку и систематизируются в хронологической последовательности.

Обложка дела оформляется в установленном порядке (Приложение № 6).

6.5. На каждом обращении после принятия окончательного решения проставляется отметка «В дело», дата, должность, подпись и расшифровка подписи руководителя.

6.6. Обращения, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела по календарному году в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

6.7. Отчет о направлении ответа гражданину по электронной почте или

по факсимильной связи хранится в деле.

6.8. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке в соответствии с регистрационным номером.

В деле документы располагаются в следующей последовательности:

оригинал обращения;

оригинал или копия ответа;

все документы, отражающие процесс рассмотрения письма гражданина.

6.9. В деле могут быть подшиты несколько групп документов, которые располагаются в алфавитном порядке, в зависимости от количества поступивших обращений и документов к ним прилагающихся.

6.10. Повторные обращения и все материалы к ним подшиваются за группой документов по первому обращению.

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

6.12. Сформированные дела помещаются в специальные папки для хранения в архиве Фонда и или территориальных отделениях, где располагаются в алфавитном порядке.

6.13. Ответственность за сохранность документов по обращениям, законченных делопроизводством, возлагается на должностное лицо, ответственное за архив Фонда и его территориальные отделения.

6.14. Сроки хранения документов по обращениям составляют 5 лет.

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

## **VII. Заключительные положения**

7.1. Использование и распространение сведений о частной жизни, которые стали известными в результате обращения гражданина, не допускаются.

7.2. По письменной просьбе гражданина ему могут быть выданы копии ответов в связи с его письменным обращением, если указанные ответы не были им получены по независящим от него обстоятельствам.

7.3. Должностные лица Фонда и его территориальных отделений, при рассмотрении обращений несут ответственность за сохранность дел по обращениям граждан, а также документов, связанных с их рассмотрением.

7.4. Использование и распространение сведений о персональных данных, которые стали известными в результате обращения гражданина, не допускаются.

Приложение № 1 к  
Инструкции о порядке рассмотрения  
обращений граждан и организации личного  
приема граждан Фондом социального  
страхования на случай безработицы  
Луганской Народной Республики и его  
территориальными отделениями

### Журнал записи на личный прием

№ п/п	Дата записи на прием	ФИО Адрес	Затронутый вопрос	Дата назначенного приема	ФИО производившего запись
----------	----------------------------	--------------	----------------------	--------------------------------	---------------------------------

Приложение № 2 к  
Инструкции о порядке рассмотрения  
обращений граждан и организации личного  
приема граждан Фондом социального  
страхования на случай безработицы  
Луганской Народной Республики и его  
территориальными отделениями

**РАСПИСКА**  
о получении обращения

Выдана \_\_\_\_\_  
(Фонд социального страхования на случай безработицы Луганской Народной Республики /название  
территориального отделения)

Дата приема: \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Кол-во листов в обращении \_\_\_\_\_

Тел. для справок: \_\_\_\_\_

Руководитель \_\_\_\_\_  
(ФИО)

Подпись \_\_\_\_\_

Приложение № 3 к  
Инструкции о порядке рассмотрения  
обращений граждан и организации личного  
приема граждан Фондом социального  
страхования на случай безработицы  
Луганской Народной Республики и его  
территориальными отделениями

### Журнал личного приема граждан

№ п/п	Дата приема	Кто принимает ФИО	ФИО заявителя адрес	Затронутый вопрос	Кому поручено рассмотрение, срок выполнения	Устное подтвержде- ние получения ответа заявителем (роспись) или исходящий № ответа,
----------	----------------	-------------------------	---------------------------	----------------------	---	---

Приложение № 4 к  
Инструкции о порядке рассмотрения  
обращений граждан и организации личного  
приема граждан Фондом социального  
страхования на случай безработицы  
Луганской Народной Республики и его  
территориальными отделениями

### Журнал регистрации обращений граждан

№ п/п	Регистр. индекс и дата получения	ФИО заявителя Адрес	Откуда получено исходящий № и дата	Затрону- тые вопросы	Резолюция срок выполнени я	Отметка о выполне- нии	№дела

Приложение № 5 к  
Инструкции о порядке рассмотрения  
обращений граждан и организации личного  
приема граждан Фондом социального  
страхования на случай безработицы  
Луганской Народной Республики и его  
территориальными отделениями

### Бланк резолюции для обращения граждан

\_\_\_\_\_

(Фонд социального страхования на случай безработицы Луганской Народной Республики/название  
территориального отделения)

К входящий \_\_\_\_\_ Дата \_\_\_\_\_

Руководитель \_\_\_\_\_ ФИО

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201 \_\_\_\_\_

Приложение № 6 к  
Инструкции о порядке рассмотрения  
обращений граждан и организации  
личного приема граждан Фондом  
социального страхования на случай  
безработицы Луганской Народной  
Республики и его территориальными  
отделениями

### Обложка дела

---

(Фонд социального страхования на случай безработицы Луганской Народной  
Республики/название территориального отделения)

РЕГИСТРАЦИОННЫЙ № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

По предложению (замечанию), заявлению (ходатайству), жалобе

Гражданина \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Проживающего по адресу : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

По вопросу \_\_\_\_\_

В дело

Руководитель

ФИО \_\_\_\_\_