



ПЕНСИОННЫЙ ФОНД
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ
(ПФ ЛНР)

ПРИКАЗ

«23» апреля 2020 г.

№ 51

г. Луганск

Зарегистрировано в Министерстве юстиции
Луганской Народной Республики
20.05.2020 за № 207/3391

**Об утверждении Инструкции об организации работы по рассмотрению
письменных обращений граждан в Пенсионном Фонде Луганской
Народной Республики и его территориальных управлениях**

В соответствии со статьей 26 Конституции Луганской Народной Республики, Законом Луганской Народной Республики от 13.12.2019 № 115-III «О порядке рассмотрения обращений граждан Луганской Народной Республики», на основании подпункта 4 раздела 3, подпункта 2 раздела 4, подпункта 11 пункта 5.5 раздела 5 Положения о Пенсионном Фонде Луганской Народной Республики, утвержденного постановлением Совета Министров Луганской Народной Республики от 23.08.2016 № 446 (с изменениями), с целью установления единого порядка организации работы по рассмотрению и разрешению письменных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Пенсионном Фонде Луганской Народной Республики и его территориальных управлениях, п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию об организации работы по рассмотрению письменных обращений граждан в Пенсионном Фонде Луганской Народной Республики и его территориальных управлениях.

2. Признать утратившим силу приказ Пенсионного Фонда Луганской Народной Республики от 24.04.2018 № 63 «Об утверждении Инструкции об организации работы по рассмотрению письменных обращений граждан в Пенсионном Фонде Луганской Народной Республики и его территориальных управлениях», зарегистрированный в Министерстве юстиции Луганской Народной Республики 16.05.2018 № 151/1795.

3. Юридическому отделу Пенсионного Фонда Луганской Народной Республики направить настоящий приказ в установленном порядке в Министерство юстиции Луганской Народной Республики для государственной регистрации.

4. Настоящий приказ вступает в силу по истечении 10 (десяти) дней после дня его официального опубликования.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Исполняющий обязанности Председателя

Т.В. Меженская

УТВЕРЖДЕНА
приказом Пенсионного Фонда
Луганской Народной Республики
от 23.04.2020 № 51

Зарегистрировано в Министерстве юстиции
Луганской Народной Республики
20.05.2020 за № 207/3391

ИНСТРУКЦИЯ
об организации работы по рассмотрению письменных обращений
граждан в Пенсионном Фонде Луганской Народной Республики
и его территориальных управлениях

I. Общие положения

1.1. Инструкция об организации работы по рассмотрению письменных обращений граждан в Пенсионном Фонде Луганской Народной Республики и его территориальных управлениях (далее – Инструкция) определяет единый порядок организации работы по рассмотрению и разрешению письменных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, (далее – письменные обращения) в Пенсионном Фонде Луганской Народной Республики и его территориальных управлениях (далее – органы Пенсионного Фонда).

1.2. Работа по рассмотрению письменных обращений осуществляется в соответствии с Конституцией Луганской Народной Республики, Законом Луганской Народной Республики от 13.12.2019 № 115-III «О порядке рассмотрения обращений граждан Луганской Народной Республики», настоящей Инструкцией, другими нормативными правовыми актами Луганской Народной Республики.

1.3. Положения настоящей Инструкции применяются в отношении письменных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения письменных обращений распространяется на все письменные обращения, за

исключением тех, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном иными законами Луганской Народной Республики.

1.4. Рассмотрение письменных обращений проводится руководителями и должностными лицами органов Пенсионного Фонда.

1.5. Делопроизводство по письменным обращениям в органах Пенсионного Фонда ведется отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется должностным лицом структурного подразделения, ответственного за делопроизводство в органе Пенсионного Фонда, которое в соответствии с должностным регламентом осуществляет прием, регистрацию, передачу на рассмотрение руководству органа Пенсионного Фонда, постановку на контроль, передачу/направление исполнителям согласно резолюции, а также контроль соответствия оформления ответов требованиям Инструкции по делопроизводству в Пенсионном Фонде Луганской Народной Республики, утвержденной приказом Пенсионного Фонда Луганской Народной Республики от 09.01.2017 № 3 (с изменениями) / инструкций по делопроизводству в территориальных управлениях Пенсионного Фонда Луганской Народной Республики (далее - Инструкция по делопроизводству в органе Пенсионного Фонда) и хранение сформированных дел по результатам рассмотрения письменных обращений, поступивших в адрес органа Пенсионного Фонда (далее – ответственный за делопроизводство).

1.6. Работу с письменными обращениями, поступившими в адрес органа Пенсионного Фонда, организывает руководитель органа Пенсионного Фонда либо лицо, исполняющее его обязанности.

Ответственность за организацию работы с письменными обращениями, в том числе за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение (разрешение) письменных обращений, возлагается на руководителя органа Пенсионного Фонда либо лицо, исполняющее его обязанности.

1.7. Ответственность за своевременность регистрации, передачи на рассмотрение руководству органа Пенсионного Фонда, постановки на контроль, передачи исполнителям согласно резолюции, а также за соответствие оформления ответов требованиям Инструкции по делопроизводству в органе Пенсионного Фонда и хранение сформированных дел по результатам рассмотрения письменных обращений возлагается на ответственного за делопроизводство.

1.8. Ответственность за соблюдение установленного настоящей Инструкцией порядка работы с письменными обращениями, а также контроль за своевременным и полным рассмотрением письменных обращений, направленных на исполнение в структурные подразделения органа Пенсионного Фонда, возлагается на руководителей этих структурных подразделений.

Должностные лица структурных подразделений органа Пенсионного Фонда несут ответственность за соблюдение требований настоящей Инструкции в пределах возложенных на них обязанностей.

1.9. Учет, хранение и передача дел, сформированных по результатам рассмотрения письменных обращений, в архив органа Пенсионного Фонда осуществляется в порядке, предусмотренном Правилами организации делопроизводства, комплектования, хранения, учета и использования документов в государственных органах, органах местного самоуправления, на предприятиях, в учреждениях, организациях, утвержденными постановлением Совета Министров Луганской Народной Республики от 21.03.2017 № 109/17 (с изменениями), Инструкцией по делопроизводству в органе Пенсионного Фонда, настоящей Инструкцией, другими нормативными правовыми актами Луганской Народной Республики.

II. Основные термины

2.1. В настоящей Инструкции понятия и термины используются в значениях, приведенных в законодательстве Луганской Народной Республики. Кроме того, для целей настоящей Инструкции используются следующие термины:

заявитель – гражданин / объединение граждан, в том числе юридическое лицо, обратившийся(ея) в орган Пенсионного Фонда;

письменное обращение – обращение, направленное заявителем в орган Пенсионного Фонда в письменной форме;

индивидуальное обращение гражданина – обращение от имени одного гражданина;

коллективное обращение граждан – обращение от имени двух и более граждан по одному и тому же вопросу;

первичное обращение – обращение заявителя по вопросу, ранее не рассматривавшемуся в данном органе Пенсионного Фонда, либо поступившее от заявителя, ранее не обращавшегося в орган Пенсионного Фонда по уже рассматривавшемуся вопросу;

повторное обращение – обращение, поступившее в орган Пенсионного Фонда от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу в течение одного календарного года;

дуплетные обращения – обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие на рассмотрение по принадлежности в орган Пенсионного Фонда, если в нем уже находятся на рассмотрении обращения с такими же вопросами.

III. Порядок рассмотрения письменных обращений

3.1. Последовательность действий при рассмотрении письменных обращений

3.1.1. Работа с письменными обращениями включает в себя:
прием и первичная обработка письменных обращений;
регистрация и направление письменных обращений;
предварительное рассмотрение письменных обращений;
постановка письменных обращений на контроль;
направление письменных обращений на рассмотрение исполнителю;
рассмотрение письменных обращений;
продление сроков рассмотрения письменных обращений (в случае необходимости);
подготовка, оформление ответов на письменные обращения и снятие с контроля письменных обращений;
формирование дел по исполненным письменным обращениям.

3.2. Прием и первичная обработка письменных обращений

3.2.1. Граждане имеют право направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

Письменные обращения, поступившие в адрес органа Пенсионного Фонда, подлежат обязательному рассмотрению.

3.2.2. Письменное обращение может быть направлено в орган Пенсионного Фонда одним из следующих способов:

лично гражданином / представителем объединения граждан, в том числе юридического лица;
почтовым отправлением.

Не подлежат регистрации и рассмотрению (разрешению) в органах Пенсионного Фонда обращения, направленные с помощью факсимильной связи или по электронной почте.

3.2.3. Прием письменных обращений, дальнейшая их обработка и регистрация производится ответственным за делопроизводство.

3.2.4. Письменные обращения, поступившие в конвертах, подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверт (пакет), работа с обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения начальником структурного подразделения, ответственного за делопроизводство в органе Пенсионного Фонда.

3.2.5. При приеме и первичной обработке письменных обращений в органе Пенсионного Фонда проводится следующая работа:

проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность конвертов;

вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), конверт прикладывается к письменному обращению.

Поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения и другие подобные приложения) прикладываются к письменному обращению. В случае отсутствия самого письменного обращения или приложений к письменному обращению ответственным за делопроизводство составляется акт в двух экземплярах (по форме, предусмотренной приложением № 1 к настоящей Инструкции). Один экземпляр указанного акта приобщается к поступившему(шим) письменному обращению / документам и остается на хранении в органе Пенсионного Фонда, второй - направляется заявителю.

Ошибочно поступившие (не по адресу) письменные обращения возвращаются невскрытыми на почтовое отделение, доставившее конверт.

3.2.6. На письменные обращения, поступившие с денежными знаками, ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками составляется акт в двух экземплярах по форме, предусмотренной приложением № 2 к настоящей Инструкции. Один экземпляр указанного акта приобщается к поступившему письменному обращению и остается на хранении в органе Пенсионного Фонда, второй - направляется заявителю.

3.2.7. При регистрации от письменного обращения отделяются поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращаются заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом, почтовые расходы относятся на счет заявителя.

3.2.8. В случае, если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и написанным адресом, этот конверт может быть использован для отправки ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются заявителю.

3.2.9. В письменном обращении заявитель в обязательном порядке указывает:

наименование органа Пенсионного Фонда, 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, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации письменного обращения;

суть обращения;

личную подпись и дату.

Дополнительно в письменном обращении указывается номер телефона (при наличии).

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

3.2.10. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (далее – анонимное обращение), ответ на письменное обращение не дается.

Решение о признании такого письменного обращения анонимным обращением принимается руководителем органа Пенсионного Фонда, что фиксируется в резолюции.

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

3.2.11. Письменное обращение проверяется на повторность в рамках календарного года.

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

3.3. Регистрация и направление письменных обращений

3.3.1. Регистрация письменных обращений осуществляется с использованием автоматизированной (электронной) формы регистрации (далее – программный комплекс).

3.3.2. Ответственный за делопроизводство регистрирует письменное обращение с помощью программного комплекса в регистрационно-контрольной карточке (далее - РКК), в которую вносятся фамилия, имя, отчество / наименование заявителя, категория и адрес заявителя, дата поступления письменного обращения, его регистрационный индекс и другие данные.

Состав РКК и порядок ее заполнения приводятся в приложении № 3 к настоящей Инструкции.

3.3.3. Письменное обращение регистрируется в течение трех дней с момента поступления в орган Пенсионного Фонда.

В правом нижнем углу первой страницы письменного обращения проставляется регистрационный штамп, в котором указываются дата регистрации и регистрационный индекс. Датой регистрации письменного обращения считается дата, указанная на штампе.

В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающим его прочтение, кроме места, предназначенного для подшивки.

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

начальной буквы фамилии / наименования заявителя (для анонимного обращения – буква «А»);

порядкового номера поступившего письменного обращения (применяется сквозная нумерация, которая начинается ежегодно);

кода корреспондента, согласно справочнику корреспондентов, который утверждается приказом Пенсионного Фонда Луганской Народной Республики (далее - Справочник корреспондентов). Составные части регистрационного индекса пишутся через дефис.

Например:

И-55-7, где И – первая буква фамилии (Иванов), 55 – порядковый номер, 7 – номер корреспондента по Справочнику корреспондентов.

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

3.3.5. Если письменное обращение подписано двумя и более заявителями, то регистрируется заявитель, в адрес которого просят направить ответ, или первый из списка подписавшихся. Такое обращение считается коллективным.

3.3.6. При поступлении повторного письменного обращения ему присваивается регистрационный индекс первого письменного обращения с добавлением через дробь буквы «П» (повторное обращение) и порядкового номера повторного письменного обращения.

Например:

И-55-7/П2, где И-55-7 - регистрационный индекс первого письменного обращения, П - повторное, 2 - порядковый номер повторного письменного обращения.

В соответствующей графе РРК обозначаются регистрационные индексы предыдущих письменных обращений.

В правом нижнем поле первого листа возле регистрационного штампа проставляется штамп «повторно» / проставляется отметка «Повторно», а также проставляются регистрационные индексы предыдущих письменных обращений.

При необходимости, к письменному обращению прикладывается предыдущая переписка для дальнейшего его рассмотрения.

3.3.7. Дуплетное обращение учитывается под регистрационным индексом первого письменного обращения с добавлением через дробь буквы «Д» (дуплетное обращение) и порядкового номера дуплетного письменного обращения.

Например:

И-55-7/Д2, где И-55-7 - регистрационный индекс первого письменного обращения, Д - дуплетное обращение, 2 - порядкового номера дуплета.

3.3.8. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа Пенсионного Фонда, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в письменном обращении вопросов, с уведомлением в этот же срок заявителя о переадресации письменного обращения, за исключением случая, указанного в подпункте 3.6.5. пункта 3.6. настоящей Инструкции.

В органе Пенсионного Фонда остается на хранение копия такого письменного обращения.

3.3.9. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия письменного обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

Орган Пенсионного Фонда 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.

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

В случае если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в письменном обращении вопросов, жалоба возвращается заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

В органе Пенсионного Фонда остается на хранение копия такого письменного обращения.

3.4. Предварительное рассмотрение письменных обращений

3.4.1. После регистрации письменные обращения передаются на рассмотрение руководству органа Пенсионного Фонда. Поручения руководства о дальнейшем рассмотрении письменных обращений оформляются в форме резолюции.

3.4.2. Резолюция оформляется на отдельном листе с указанием регистрационного индекса письменного обращения и содержит: фамилии и инициалы должностных лиц органа Пенсионного Фонда, которым дается поручение (далее – исполнители); лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, сроки рассмотрения письменного обращения, подпись руководителя с расшифровкой (инициалы, фамилия), наименование должности автора резолюции и дату. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельные действия, порядок и срок исполнения поручения.

3.4.3. Руководитель органа Пенсионного Фонда проставляет резолюцию в день регистрации письменного обращения.

После проставления руководителем органа Пенсионного Фонда резолюции, ее содержание заносится в РКК ответственным за делопроизводство.

3.4.4. В случае если рассмотрение письменного обращения поручено нескольким структурным подразделениям, исполнителям, должностное лицо, указанное в резолюции первым, является ответственным исполнителем (если иное не установлено руководителем органа Пенсионного Фонда в резолюции).

3.5. Организация контроля за рассмотрением письменных обращений

3.5.1. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением письменных обращений, находящихся на рассмотрении в органе Пенсионного Фонда, осуществляется руководителем органа Пенсионного Фонда либо лицом, исполняющим его обязанности.

3.5.2. На контроль ставятся письменные обращения:

поступившие из Администрации Главы Луганской Народной Республики, резолюция по которым содержит поручение об информировании Главы Луганской Народной Республики или Руководителя Администрации Главы Луганской Народной Республики о результатах рассмотрения;

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

поступившие из Народного Совета Луганской Народной Республики, от депутатов Народного Совета Луганской Народной Республики, из Правительства Луганской Народной Республики, Министерства труда и социальной политики Луганской Народной Республики, Генеральной прокуратуры Луганской Народной Республики;

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

по указанию руководителя органа Пенсионного Фонда.

3.5.3. При постановке письменного обращения на контроль на таком обращении в правом верхнем углу ответственным за делопроизводство проставляется штамп «Контроль» или прописывается буква «К».

3.5.4. Основанием для снятия письменного обращения с контроля служит направленный (врученный) гражданину ответ по результатам рассмотрения его письменного обращения либо направленная в орган государственной власти Луганской Народной Республики информация о результатах рассмотрения письменного обращения, поступившего от него на рассмотрение.

3.5.5. Контроль за еженедельной подготовкой информации о письменных обращениях, находящихся в органе Пенсионного Фонда на рассмотрении (далее - Информация), возлагается на ответственного за делопроизводство.

Информация готовится согласно Приложению № 4 к настоящей Инструкции и предоставляется руководителю органа Пенсионного Фонда либо лицу, исполняющему его обязанности, заместителю руководителя органа Пенсионного Фонда, уполномоченному подписывать ответы согласно должностному регламенту или приказу органа Пенсионного Фонда, руководителям структурных подразделений, на рассмотрении у которых находятся письменные обращения.

3.6. Рассмотрение письменных обращений

3.6.1. Ответственный исполнитель определяет порядок подготовки ответа на письменное 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 письменное обращение, а при наличии соисполнителей, после поступления материалов от них.

Ответственный исполнитель осуществляет контроль полноты и правильности подготовки материалов по письменным обращениям всеми соисполнителями и соблюдения ими установленных сроков.

3.6.2. Ответственный исполнитель получает от ответственного за делопроизводство оригинал письменного обращения с приложениями к нему (при наличии), остальные исполнители – копии письменного обращения с приложениями к нему под личную подпись не позднее следующего рабочего дня с момента проставления резолюции.

3.6.3. Соисполнители подают ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа не позднее, чем за три дня до окончания срока, указанного в резолюции. Соисполнители в равной

мере несут ответственность за своевременную и качественную подготовку ответа на письменное обращение.

3.6.4. В процессе рассмотрения письменного обращения по существу исполнитель:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменного обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения письменного обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления, в территориальном управлении Пенсионного Фонда и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

дает письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в подпункте 3.2.10 пункта 3.2., подпунктах 3.6.5. - 3.6.11. пункта 3.6. настоящей Инструкции;

уведомляет гражданина о направлении его письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.6.5. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации письменного обращения сообщается гражданину, направившему такое обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Решение об оставлении письменного обращения без рассмотрения принимается руководителем органа Пенсионного Фонда, что фиксируется в резолюции.

При невозможности прочтения фамилии и адреса заявителя письменное обращение формируется в дело без уведомления заявителя.

3.6.6. Письменное обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации в органе Пенсионного Фонда возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

В органе Пенсионного Фонда остается на хранение копия такого письменного обращения.

3.6.7. Орган Пенсионного Фонда при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить письменное обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему письменное обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Решение об оставлении письменного обращения без рассмотрения принимается руководителем органа Пенсионного Фонда, что фиксируется в резолюции.

3.6.8. В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на письменное обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации письменного обращения сообщается гражданину, направившему письменное обращение.

Решение об оставлении письменного обращения без рассмотрения принимается руководителем органа Пенсионного Фонда, что фиксируется в резолюции.

3.6.9. В случае если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми письменными обращениями, и при этом в письменном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, а заявитель ранее предупреждался о том, что при поступлении повторного письменного обращения переписка с ним прекращается, руководитель органа Пенсионного Фонда либо лицо, исполняющее его обязанности, вправе на основании служебной записки исполнителя принять решение о безосновательности очередного письменного обращения, оставлении его без рассмотрения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное письменное обращение и ранее направляемые письменные обращения направлялись в один и тот же орган Пенсионного Фонда, что фиксируется в резолюции.

Уведомление с разъяснением причин прекращения рассмотрения письменного обращения и прекращения переписки направляется заявителю не позднее 10 дней со дня поступления письменного обращения в орган Пенсионного Фонда, по которому принято решение о прекращении переписки.

Письменное обращение, поступившее после прекращения переписки и не содержащее новых доводов или обстоятельств, остается без рассмотрения в органе Пенсионного Фонда, уведомление об этом заявителю не направляется. Решение об оставлении письменного обращения без рассмотрения принимается на основании служебной записки исполнителя руководителем органа Пенсионного Фонда, что фиксируется в резолюции.

3.6.10. В случае поступления в орган Пенсионного Фонда письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с подпунктом 3.7.12 пункта 3.7. настоящей Инструкции на официальном сайте Пенсионного Фонда, гражданину, направившему письменное обращение, в течение семи дней со дня регистрации в органе Пенсионного Фонда данного письменного обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в письменном обращении, при этом письменное обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.6.11. В случае если ответ по существу поставленного в письменном обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в письменном обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.6.12. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в письменном обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить письменное обращение в соответствующий орган Пенсионного Фонда или соответствующему должностному лицу.

3.6.13. Письменное обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, предоставлен письменный ответ заявителю.

3.6.14. Запрещается преследование гражданина в связи с его письменным обращением в орган Пенсионного Фонда с критикой деятельности указанного органа либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

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

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

3.6.16. Действия (бездействие), решение органа Пенсионного Фонда, осуществляемые и принимаемые в ходе рассмотрения письменных обращений, могут быть обжалованы в административном и / или судебном порядке в соответствии с законодательством Луганской Народной Республики.

3.6.17. Должностное лицо органа Пенсионного Фонда при рассмотрении письменного обращения несет ответственность за сохранность дела, а также документов, связанных с его рассмотрением.

3.6.18. При утрате дела по письменному обращению или ответа на письменное обращение ответственным за делопроизводство / ответственным исполнителем составляется соответствующая служебная записка на имя руководителя органа Пенсионного Фонда или лица, исполняющего его обязанности.

3.6.19. Рассмотрение письменного обращения осуществляется бесплатно.

3.7. Требования к оформлению ответов на письменные обращения

3.7.1. Ответы по результатам рассмотрения письменных обращений подписывает руководитель органа Пенсионного Фонда или лицо, исполняющее его обязанности, либо заместитель руководителя органа Пенсионного Фонда, уполномоченный подписывать ответы согласно должностному регламенту или приказу органа Пенсионного Фонда.

3.7.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, лаконично, содержать исчерпывающие ответы на все поставленные в письменном обращении вопросы.

3.7.3. Ответы заявителям печатаются на бланках установленной формы, согласно требованиям Инструкции по делопроизводству в органе Пенсионного Фонда.

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

содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, изложенным в письменном обращении;

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

содержать информацию о дате отправки, регистрационный индекс письменного обращения (присвоенный обращению при регистрации), сведения об исполнителе;

решение об отказе в удовлетворении требований, изложенных в письменном обращении, доводится до сведения гражданина в письменной форме с изложением мотивов отказа, а также с разъяснением порядка обжалования принятого решения.

3.7.5. При направлении ответа исполнительным органам государственной власти Луганской Народной Республики, другим органам государственной

власти Луганской Народной Республики, органам местного самоуправления, которые направили письменное обращение для рассмотрения в орган Пенсионного Фонда, ссылая на регистрационный номер и дату письма, которым письменное обращение было направлено в орган Пенсионного Фонда, является обязательным.

3.7.6. Ответ на письменное обращение должен быть оформлен и завизирован исполнителем(ями) и сотрудником юридической службы органа Пенсионного Фонда. Визы проставляются на втором экземпляре ответа на письменное обращение, который остается на хранении в органе Пенсионного Фонда.

3.7.7. В левом нижнем углу последнего листа второго экземпляра ответа на письменное обращение указываются инициалы, фамилия, номер телефона и подпись исполнителя(ей). Ответственный исполнитель на втором экземпляре вручную приписывает краткое содержание результата рассмотрения письменного обращения (решено положительно, дано разъяснение, дана информация).

Виза сотрудника юридической службы включает в себя личную подпись, расшифровку подписи (инициалы, фамилия), дату и наименование должности визирующего лица (при необходимости).

3.7.8. Ответственность за содержание и оформление подготовленных ответов на письменные обращения, а также за соблюдение порядка рассмотрения письменных обращений, объективность, сроки рассмотрения и своевременность их продления, возлагается на руководителей структурных подразделений органа Пенсионного Фонда, а также непосредственных исполнителей согласно резолюции.

3.7.9. При регистрации ответа на письменное обращение ему присваивается регистрационный индекс того письменного обращения, на которое дается ответ.

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

По желанию заявителя ответ на письменное обращение может быть вручен ему / его представителю, отправлен по почте.

3.7.11. Ответ на коллективное письменное обращение направляется гражданину, указавшему свой домашний либо иной адрес для отправки ответа, или гражданину, подписавшему письменное обращение первым, если указан его домашний либо иной адрес, с предложением довести содержание ответа до сведения остальных авторов.

В случае если в коллективном письменном обращении не указаны адреса и оно не признано анонимным (например: жильцы дома, жители деревни,

члены трудового коллектива), ответ направляется в одну квартиру, в адрес местной администрации, на предприятие.

3.7.12. Ответ на письменное обращение направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в письменном обращении, которое поступило в орган Пенсионного Фонда.

Кроме того, на поступившее в орган Пенсионного Фонда письменное обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на письменное обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований подпункта 3.6.15. пункта 3.6. настоящей Инструкции на официальном сайте Пенсионного Фонда в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.7.13. По просьбе гражданина он может быть ознакомлен с документами и материалами, касающимися рассмотрения его письменного обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную тайну.

3.7.14. По письменной просьбе гражданина ему могут быть выданы копии ответов органа Пенсионного Фонда на его письменные обращения.

3.8. Сроки рассмотрения письменных обращений

3.8.1. Письменные обращения, поступившие в орган Пенсионного Фонда в соответствии с их компетенцией, рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации в органе Пенсионного Фонда.

3.8.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного абзацем 3 подпункта 3.6.4. пункта 3.6. настоящей Инструкции, руководитель органа Пенсионного Фонда или лицо, исполняющее его обязанности, либо заместитель руководителя органа Пенсионного Фонда, уполномоченный подписывать ответы согласно должностному регламенту или приказу органа Пенсионного Фонда, вправе продлить срок рассмотрения письменного обращения не более чем на тридцать дней, уведомив заявителя о продлении срока его рассмотрения.

Ответственный исполнитель за три дня до окончания срока рассмотрения письменного обращения готовит служебную записку на имя руководителя органа Пенсионного Фонда, или лица, исполняющего его обязанности, либо заместителя руководителя органа Пенсионного Фонда, уполномоченного подписывать ответы согласно должностному регламенту или приказу органа Пенсионного Фонда, с обоснованием необходимости продления сроков.

В случае продления срока рассмотрения письменного обращения, ответственный исполнитель готовит заявителю уведомление о продлении срока рассмотрения его письменного обращения.

3.9. Формирование дел по исполненным письменным обращениям

3.9.1. Письменные обращения и материалы, связанные с их рассмотрением, после рассмотрения возвращаются ответственному за делопроизводство для формирования дел.

3.9.2. Организация хранения дел по письменным обращениям возлагается на руководителя структурного подразделения, ответственного за делопроизводство в органе Пенсионного Фонда.

3.9.3. Каждое письменное обращение и материалы по его рассмотрению составляют в деле самостоятельную группу, помещаются в мягкую обложку и систематизируются в хронологической последовательности.

Обложка дела оформляется согласно приложению № 5 к настоящей Инструкции.

3.9.4. Письменные обращения, ответы на них и материалы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела по календарному году в соответствии с утвержденной номенклатурой дел органа Пенсионного Фонда.

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

Анонимные письменные обращения формируются в отдельное дело.

3.9.5. В деле документы располагаются в следующей последовательности:
экземпляр ответа;
оригинал письменного обращения;
материалы, отражающие процесс рассмотрения обращения гражданина.

3.9.6. При формировании дел проверяется правильность оформления документов, их полнота (комплектность).

Неразрешенные письменные обращения, а также неправильно оформленные документы, в дело подшивать запрещается.

3.9.7. Сформированные дела помещаются в специальные папки для хранения в архиве органа Пенсионного Фонда и располагаются на стеллажах согласно порядковым номерам.

3.9.8. Рассмотренные письменные обращения и материалы к ним хранятся ответственным за делопроизводство в течение 3-х лет, после чего сформированные дела передаются в архив органа Пенсионного Фонда, где хранятся еще 2 года.

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

3.10. Работа по анализу и обобщению письменных обращений

3.10.1. В целях своевременного выявления причин, порождающих нарушения прав и интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования работы органов Пенсионного Фонда ответственный за делопроизводство по мере необходимости готовит обобщенную информацию по работе с письменными обращениями в органе Пенсионного Фонда.

По результатам обобщения может составляться справка, обзорная информация или информационное письмо, в том числе с конкретными предложениями по дальнейшему совершенствованию данного направления работы.

3.10.2. Результаты проведенного обобщения могут рассматриваться на заседаниях коллегии Пенсионного Фонда Луганской Народной Республики, совещаниях в органе Пенсионного Фонда, а также могут использоваться при проведении Пенсионным Фондом Луганской Народной Республики проверок в территориальных управлениях.

Исполняющий обязанности Председателя

Т.В. Меженская

Приложение № 1
к Инструкции об организации работы
по рассмотрению письменных
обращений граждан в Пенсионном
Фонде Луганской Народной
Республики и его территориальных
управлениях

УТВЕРЖДАЮ
Председатель Пенсионного Фонда
Луганской Народной Республики
(Начальник управления Пенсионного
Фонда Луганской Народной
Республики в _____)

(подпись, инициалы, фамилия)

(дата)

АКТ

« ____ » _____ 20 ____ г.

г. _____
(место составления)

Настоящий акт составлен _____
(должность, наименование структурного

_____ (подразделения, ответственного за делопроизводство, Ф.И.О.)

о том, что _____ при вскрытии конверта (при получении документа)
(дата)

от _____
(Ф.И.О. заявителя и адрес)

установлено, что обращения к указанному адресату нет/отсутствуют
следующие приложения:

(Должность лица, составившего акт)

(Подпись)

(Ф.И.О.)

Приложение № 2
к Инструкции об организации работы по
рассмотрению письменных обращений
граждан в Пенсионном Луганской
Народной Республики и его
территориальных управлениях

УТВЕРЖДАЮ
Председатель Пенсионного Фонда
Луганской Народной Республики
(Начальник управления Пенсионного
Фонда Луганской Народной Республики в
_____)

(подпись, инициалы, фамилия)

(дата)

АКТ

« ____ » _____ 20 ____ г.
(дата)

г. _____
(место составления)

Настоящий акт составлен _____
(должность, наименование структурного

_____ подразделения, ответственного за делопроизводство, Ф.И.О.)

О том, что _____ получено письмо _____
(дата) (Ф.И.О. заявителя и адрес)

_____ с приложением/ями _____

(Должность лица, составившего акт)

(Подпись)

(Ф.И.О.)

Приложение № 3
к Инструкции об организации работы по
рассмотрению письменных обращений
граждан в Пенсионном Луганской
Народной Республики и его
территориальных управлениях
СОСТАВ

регистрационно-контрольной карточки и порядок ее заполнения

Элементы	Пояснения к заполнению
1	2
Заполняются при регистрации письменного обращения	
Ф.И.О. / наименование заявителя	Фамилия, имя, отчество заявителя / наименование заявителя; для коллективного письменного обращения – фамилия одного из авторов; для анонимного письменного обращения – слово «Аноним»
Категория заявителя	Указывается категория заявителя согласно Перечню категорий граждан, определяемая в соответствии с Приложением № 2 к приказу Пенсионного Фонда Луганской Народной Республики от 04.04.2017 № 37 (с изменениями)
Адрес заявителя	Указывается адрес: 1. Улица, № дома и/или квартиры; 2. Город, район, район города, индекс; 3. Номер телефона. Для анонимного обращения – адрес, указанный на конверте, или на почтовом штампе конверта
Дата поступления обращения	Число, месяц, год
Регистрационный индекс	Регистрационный индекс состоит из: начальной буквы фамилии / наименования заявителя (для анонимного обращения – буква «А»), порядкового номера поступившего обращения, кода корреспондента согласно Справочнику корреспондентов; повторному письменному обращению присваивается регистрационный индекс первого письменного обращения с добавлением через дробь буквы «П» (повторное обращение) и порядкового номера повторного письменного обращения; дуплетное письменное обращение учитывается под регистрационным индексом первого письменного обращения с добавлением через дробь буквы «Д» (дуплетное обращение) и порядкового номера дуплетного письменного обращения

1	2
Корреспондент	Название органа государственной власти Луганской Народной Республики или должностное лицо, которые направили обращение для рассмотрения; заявитель, обратившийся с письменным обращением
Дата документа корреспондента	Число, месяц, год сопроводительного письма, которым обращение направлено в орган Пенсионного Фонда
Индекс документа корреспондента	Исходящий индекс сопроводительного письма, которым обращение направлено в орган Пенсионного Фонда
Способ поступления	Лично гражданином / представителем объединения граждан, в том числе юридического лица; почтовым отправлением
Вид документа	1. Заявление, жалоба, предложение; 2. Индивидуальное или коллективное (указывается количество обратившихся граждан); 3. Первичное или повторное
Отметка о контроле	Проставляется при постановке письменного обращения на контроль
Повторные обращения	Даты и регистрационные индексы повторных письменных обращений
Краткое содержание обращения	Краткое изложение затрагиваемых вопросов
Резолюция	1. Автор резолюции (Ф.И.О. руководителя); 2. Фамилия и инициалы должностных лиц органа Пенсионного Фонда, которым дается поручение (наименование структурного подразделения; Ф.И.О. исполнителя); 3. Лаконично сформулированный текст, предписывающий действие
Срок рассмотрения обращения	1. Указывается количество дней, установленных законодательством для рассмотрения письменного обращения; 2. Срок исполнения согласно резолюции
Дополнительные сведения о работе с обращением	В случае продления срока рассмотрения письменного обращения указывается новый срок
Дуплетное обращение	Корреспондент, дата поступления обращения, срок исполнения, дополнительная информация, дата закрытия дуплетного обращения

1	2
Заполняется по результатам рассмотрения письменного обращения	
Дата, индекс документа	Дата и регистрационный индекс ответа на письменное обращение
Результат рассмотрения обращения	Результат рассмотрения обращения: при предоставлении ответа заявителю по существу (решено положительно, дано разъяснение, дана информация); без предоставления ответа заявителю по существу, но с направлением уведомления (сообщения) заявителю (дано разъяснение, дана информация); без предоставления ответа по существу и направления уведомления (сообщения) заявителю (в дело, перенаправление)
Адресат	Указываются все адресаты, которым направлены ответы
Ответ дан за подписью	Ф.И.О. руководителя, подписавшего ответ заявителю
Снятие с контроля	Ф.И.О. руководителя, принявшего решение о снятии с контроля письменного обращения
Дата закрытия карточки	Указывается фактическая дата закрытия регистрационно-контрольной карточки

Приложение № 4
к Инструкции об организации работы по
рассмотрению письменных обращений
граждан в Пенсионном Луганской
Народной Республики и его
территориальных управлениях

ИНФОРМАЦИЯ
о письменных обращениях, находящихся
в органе Пенсионного Фонда на рассмотрении
по состоянию на _____

Отметка о контроле	Регистрационный индекс	Дата поступления обращения	Ф.И.О. (наименование) заявителя	Адрес заявителя	Корреспондент (категория), направивший письменное обращение	Срок рассмотрения обращения	Исполнитель
1	2	3	4	5	6	7	8

(Должность лица)

(Подпись)

(Ф.И.О.)

Приложение № 5
к Инструкции об организации работы по
рассмотрению письменных обращений
граждан в Пенсионном Луганской
Народной Республики и его
территориальных управлениях

Образец обложки дела по исполненному письменному обращению

ПЕНСИОННЫЙ ФОНД
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ
УПРАВЛЕНИЕ ПЕНСИОННОГО ФОНДА ЛУГАНСКОЙ
НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ В _____

Предложения, заявления, жалобы

№ _____

от _____ 20 ____ года

Гр. _____
(фамилия, имя, отчество / наименование)

(адрес: улица, № дома, № квартиры, название населенного пункта, почтовый индекс)

Предыдущие обращения:

№ _____ от _____
№ _____ от _____
№ _____ от _____
№ _____ от _____
№ _____ от _____

В ДЕЛО

(подпись руководителя, принявшего решение о
направлении исполненного обращения в дело)

“ _____ ” _____ 20 ____ г.

Г. _____