



ЦЕНТРАЛЬНЫЙ РЕСПУБЛИКАНСКИЙ БАНК ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 14 мая 2015г. № 1

г. Донецк

Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в Центральном Республиканском Банке Донецкой Народной Республики

В соответствии с Законом Донецкой Народной Республики «Об обращениях граждан» от 26.02.2015г. № 13-І НС, с подпунктом 2 пункта 1 раздела IV Положения о Центральном Республиканском Банке Донецкой Народной Республики, утвержденного постановлением Совета Министров Донецкой Народной Республики от 6 мая 2015г. № 8-2, с целью выполнения требований указанного Закона и урегулирования работы с обращениями граждан в Центральном Республиканском Банке, Правление Центрального Республиканского Банка

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан в Центральном Республиканском Банке, которая прилагается.

2. Юридическому департаменту подать данное постановление на государственную регистрацию в Министерство юстиции Донецкой Народной Республики.
3. Административно-хозяйственному отделу обеспечить после государственной регистрации в Министерстве юстиции Донецкой Народной Республики размещение данного постановления на официальном сайте Центрального Республиканского Банка.
4. Контроль за выполнением данного постановления возложить на заместителя Председателя Лавренюк Е.В.
5. Данное постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Приложение:

Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в Центральном Республиканском Банке (с Приложениями: 1, 2, 3)

Председатель



И.П. Никитина

УТВЕРЖДЕНО
Постановление Центрального
Республиканского Банка Донецкой
Народной Республики
14 мая 2015 г. № 1

ИНСТРУКЦИЯ

о порядке рассмотрения обращений граждан в Центральном Республиканском
Банке Донецкой Народной Республики

I. Общие положения

1. Настоящей Инструкцией регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Донецкой Народной Республики закрепленного за ним статьей 26 Конституции Донецкой Народной Республики права обращения в государственные органы, устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами Центрального Республиканского Банка, а также ведения делопроизводства по ним.

2. Прием, регистрацию и учет письменных и устных обращений граждан, поступающих на имя Председателя Центрального Республиканского Банка и его заместителей, а также регистрацию и учет ответов на обращения выполняет сотрудник структурного подразделения службы делопроизводства в Центральном Республиканском Банке.

Делопроизводство по обращениям граждан в Центральном Республиканском Банке ведется отдельно от других видов делопроизводства.

3. Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением:

служебных писем, исполненных на официальных бланках учреждений, организаций, предприятий, подписанных их руководителями, которые рассматриваются в порядке, установленном для общей корреспонденции;

устных, в том числе, с использованием средств телефонной связи, но не в порядке обращения на личный прием, обращений граждан - клиентов Центрального Республиканского Банка по вопросам предоставления банковских, финансовых и прочих услуг, которые рассматриваются в ином порядке, предусмотренном в Центральном Республиканском Банке.

II. Право граждан на обращение

1. Действие настоящей Инструкции распространяется на все обращения граждан, за исключением:

обращений, связанных с изобретениями, открытиями, рационализаторскими предложениями, порядок рассмотрения которых регламентируется законодательством;

обращений, рассматриваемых в порядке уголовного, гражданского судопроизводства, производства по делам об административных правонарушениях;

обращений, вытекающих из отношений, складывающихся внутри коллективов коммерческих и некоммерческих организаций, общественных объединений, регулируемых нормами законодательства, их уставами и положениями;

обращений военнослужащих, работников органов внутренних дел и государственной безопасности, касающихся их деятельности;

обращений депутатов Народного Совета Донецкой Народной Республики, порядок рассмотрения которых регулируется иными законами и нормативными правовыми актами;

обращений лиц, не являющихся гражданами Донецкой Народной Республики и законно находящихся на ее территории, если это прямо предусмотрено международными договорами Донецкой Народной Республики;

обращений определенной категории граждан, если законами и иными нормативными правовыми актами предусмотрен другой порядок их рассмотрения.

2. Граждане имеют право обращаться лично, в устной форме, а также направлять индивидуальные и коллективные письменные обращения в Центральный Республиканский Банк.

3. Форма обращения выбирается гражданами самостоятельно.

4. Граждане реализуют право на обращение лично либо через своих представителей в предусмотренном законом порядке, которые осуществляют свои полномочия на основании актов законодательства, либо актов уполномоченных на то государственных органов, либо доверенности, оформленной в установленном законом порядке.

III. Основные термины

В настоящей Инструкции используются следующие основные термины:

обращение гражданина (далее - обращение) – направленное в Центральный Республиканский Банк или должностному лицу Центрального Республиканского Банка в письменной форме предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина к должностным лицам Центрального Республиканского Банка;

предложение – обращение гражданина с рекомендацией по совершенствованию нормативных правовых актов и/или деятельности Центрального Республиканского Банка и его должностных лиц, развитию общественных отношений и улучшению деятельности в сфере банковских и финансовых услуг;

заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц,

либо сообщение о нарушении законов и/или нормативных правовых актов Центрального Республиканского Банка, недостатках в работе Центрального Республиканского Банка и его должностных лиц или критика деятельности Центрального Республиканского Банка и его должностных лиц;

жалоба – требование гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц в сфере предоставления банковских, финансовых и прочих услуг, находящихся в компетенции Центрального Республиканского Банка;

должностное лицо – лицо, постоянно, временно или в рамках предоставленных ему в установленном порядке полномочий, выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Центральном Республиканском Банке.

повторное обращение – обращение гражданина, которое уже было рассмотрено по существу и в нем не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения обращения по существу.

IV. Права и гарантии безопасности гражданина в связи с рассмотрением его обращения

1. При рассмотрении обращения Центральным Республиканским Банком или его должностными лицами гражданин имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну;

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или с заявлением о прекращении рассмотрения обращения (в письменной форме – относительно письменного обращения);

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов за исключением случаев, указанных в пункте 1 главы 8 настоящей Инструкции, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2. Гражданину в связи с рассмотрением его обращения Центральным Республиканским Банком или его должностным лицом гарантируется неразглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся личной жизни гражданина, без его согласия.

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

V. Требования к письменным обращениям

1. Обращения излагаются на русском или украинском языке.

2. В письменном обращении гражданина в обязательном порядке должно быть указано:

1) наименование и (или) адрес Центрального Республиканского Банка, либо фамилия, имя, отчество, должность соответствующего должностного лица, которому направляется обращение;

2) фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения;

3) изложение сути предложения, заявления или жалобы;

4) личная подпись гражданина и дата.

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

4. К письменным обращениям, которые подаются представителем гражданина, прилагаются документы, подтверждающие его полномочия.

5. Рассмотрение электронных обращений, поступивших в Центральный Республиканский Банк или его должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Положением об электронных обращениях граждан.

VI. Направление и регистрация письменных обращений

1. Гражданин направляет свое письменное обращение в Центральный Республиканский Банк или его должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение, поступившее в Центральный Республиканский Банк или его должностному лицу, подлежит обязательному приему и регистрации в день его поступления.

2. Все поступающие в Центральный Республиканский Банк или его должностным лицам письменные обращения граждан принимаются, учитываются,

регистрируются в журнале регистрации и контроля обращений граждан (приложение 1 к Инструкции). Регистрационный индекс обращения граждан указывается в регистрационном штампе, который ставится в нижнем правом углу первого листа и состоит из префикса «Колл» (для коллективного обращения), или «Б/п» (для обращения без подписи), или начальной буквы фамилии заявителя и, через дефис – порядкового номера обращения в текущем году. В случае автоматизированной регистрации обращений граждан, учет осуществляется путем введения данных в регистрационно-контрольную форму.

3. Письма, переданные должностным лицам Центрального Республиканского Банка при встречах с населением, регистрируются и направляются исполнителям безотлагательно.

4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Центрального Республиканского Банка, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения.

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

6. Запрещается направлять жалобу гражданина на рассмотрение тем должностным лицам Центрального Республиканского Банка, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

VII. Организация работы с обращениями граждан

1. Обращение, поступившее в Центральный Республиканский Банк или его должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

2. В случае необходимости обращение, поступившее в Центральный Республиканский Банк или его должностному лицу, может быть рассмотрено с выездом на место.

3. Центральный Республиканский Банк: обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения (заявления, жалобы), в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение, если это не противоречит законодательству Донецкой Народной Республики;

запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах и у других 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, на выполнение принятых в связи с заявлением или жалобой решений;

принимает законные и обоснованные решения;

дает письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов;

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

Письменное уведомление гражданину направляется за подписью руководителя Центрального Республиканского Банка или его заместителя в соответствии с его функциональными обязанностями.

4. Зарегистрированные письменные обращения граждан передаются руководителю Центрального Республиканского Банка или его заместителям для ознакомления и принятия решения.

Поручения (резолюции) пишутся в произвольной форме, с четкими и конкретными указаниями по существу вопросов, поставленных в обращениях граждан.

5. Если поручение по заявлению дано нескольким исполнителям, а ответственный исполнитель не выделен, то работу по рассмотрению обращения координирует исполнитель, указанный первым в резолюции должностного лица Центрального Республиканского Банка.

6. Ответственный исполнитель по результатам рассмотрения обращения готовит письменный ответ гражданину. Ответ на обращение подписывается руководителем Центрального Республиканского Банка, его заместителем либо иным уполномоченным лицом.

7. Ответственный исполнитель имеет право, в случае необходимости, оформить и направить другому государственному органу, органу местного самоуправления или должностному лицу, в установленном порядке, запрос Центрального Республиканского Банка о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения гражданина, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну. Такой запрос подписывается руководителем Центрального Республиканского Банка или его заместителем.

8. Обращения граждан после их рассмотрения исполнителями возвращаются со всеми относящимися к ним материалами, в том числе с ответом гражданину, структурному подразделению службы делопроизводства, которое ведет

делопроизводство по обращениям граждан, для централизованного формирования дела (приложение 2 к Инструкции) в Центральном Республиканском Банке. До сдачи в архив хранение вторых экземпляров (копий) служебных писем, которые касаются рассмотрения обращений граждан, осуществляют структурные подразделения в соответствии с номенклатурой дел.

9. Ответы должны быть изложены на языке обращения, содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении граждан. Если дается промежуточный ответ, то указывается срок окончательного решения поставленного вопроса, который не должен превышать срок, указанный в пунктах 1 и 2 раздела IX данной Инструкции.

10. Ответы, подготовленные на основании правовых документов, должны быть обоснованными и содержать ссылки на реквизиты этих документов с указанием даты и наименования.

11. Ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица, если в письме не оговорено конкретное лицо, кому подлежит дать ответ.

12. В письменных ответах, содержащих решения о полном или частичном отказе в удовлетворении обращений либо оставлении обращений без рассмотрения по существу, указывается порядок их обжалования.

13. На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должна быть отметка об исполнении "В дело", дата и личная подпись руководителя Центрального Республиканского Банка, его заместителей либо иного уполномоченного лица, принявшего это решение. Предложения, заявления и жалобы, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, а также

документы по личному приему граждан формируются в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой Центрального Республиканского Банка.

Документы в этих делах располагаются в хронологическом порядке. Каждое предложение, заявление, жалоба и все документы по их рассмотрению и решению составляют в деле самостоятельную группу.

При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные предложения, заявления и жалобы граждан, а также неправильно оформленные документы подшивать в дело запрещается.

VIII. Порядок рассмотрения отдельных видов обращений

1. В случае, если письменное обращение изложено на ином языке, чем русский и украинский, и в нем не указан какой - либо из перечисленных реквизитов: наименование и (или) адрес Центрального Республиканского Банка либо должность лица, которому направляется обращение, фамилия, имя отчество (при наличии) гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, суть обращения, дата и личная подпись гражданина (граждан), ответ на такое обращение не дается. При этом если имеется возможность (указана фамилия, инициалы и адрес), такое обращение возвращается гражданину без рассмотрения по сути поставленных вопросов и с соответствующим разъяснением не позднее чем через десять дней со дня его поступления. Должностным лицом Центрального Республиканского Банка принимается решение о формировании данного обращения "В дело".

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

2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения. Разъяснение гражданину готовится специалистом по правовым вопросам Центрального Республиканского Банка.

3. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Центральный Республиканский Банк вправе оставить без ответа по существу поставленные в нем вопросы и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом. Должностным лицом Центрального Республиканского Банка принимается решение о формировании данного обращения "В дело".

4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, обращение не подлежит направлению на рассмотрение и ответ на него не дается. Гражданину об этом сообщается в течение семи дней со дня регистрации обращения, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Должностным лицом принимается решение о формировании данного обращения "В дело".

5. Обращения граждан, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный настоящей Инструкцией срок рассмотрения или гражданин не согласен с принятым по его обращению решением, считаются повторными.

При работе с повторными обращениями сотрудником структурного подразделения службы делопроизводства в Центральном Республиканском Банке формируется дело с уже имеющимися ранее документами по обращениям данного гражданина.

6. В случае, если гражданином подано повторное обращение, которое было уже рассмотрено по существу и на него давался письменный ответ по существу и при этом в повторном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Центрального Республиканского Банка или уполномоченное им должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. При поступлении повторного обращения от гражданина, переписка с которым прекращена, такое обращение оставляется без рассмотрения по существу и без уведомления об этом гражданина.

7. В случае, если ответ по существу поставленного вопроса в обращении не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений. Руководителем Центрального Республиканского Банка или уполномоченным им должностным лицом принимается решение о формировании данного обращения "В дело".

IX. Сроки рассмотрения обращений и уведомление граждан

1. Письменные обращения, поступившие в Центральный Республиканский Банк или его должностному лицу, рассматриваются в течение тридцати календарных дней со дня их регистрации, если иной срок (меньший) не установлен руководителем Центрального Республиканского Банка по обоснованному письменному требованию гражданина. Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, но не позднее пятнадцати календарных дней со дня их получения.

2. В тех случаях, когда для разрешения вопросов, поставленных в обращении, необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов, направление запросов, либо принятие других мер, сроки рассмотрения обращения, в порядке исключения, могут быть продлены руководителем Центрального Республиканского Банка с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение.

При этом общий срок решения вопросов, затронутых в обращении, не может превышать сорока пяти календарных дней.

Оформление продления срока рассмотрения обращения и направление уведомления об этом гражданину осуществляется исполнителями не менее чем за пять дней до истечения срока рассмотрения обращения.

В случае, если поручение (обращение) поступило из Совета Министров Донецкой Народной Республики и по объективным причинам исполнение его в установленный срок невозможно, руководитель Центрального Республиканского Банка, или уполномоченное им должностное лицо не позднее чем за 5 дней до истечения срока, отведенного на исполнение поручения, представляет в Совет Министров Донецкой Народной Республики (на имя лица, давшего поручение) предложения о продлении срока с указанием причин продления и планируемой даты исполнения. Продление срока оформляется исполнителями.

Х. Работа с обращениями, рассмотрение которых взято на контроль

1. Обращения граждан, о результатах которых необходимо сообщать в органы государственной власти, Аппарат Совета Министров, берутся на контроль и рассматриваются в первую очередь (далее – контрольные обращения).

Так же на контроль берется рассмотрение обращений по вопросам:

пенсионного обеспечения;

оказания материальной помощи;

совершенствования служебной деятельности;

обжалования действий должностных лиц.

2. На контрольных обращениях сотрудником структурного подразделения службы делопроизводства в Центральном Республиканском Банке, проставляется штамп "Контроль" или буква «К». Контроль соблюдения порядка и сроков рассмотрения таких обращений осуществляется указанным сотрудником.

3. Сотрудник структурного подразделения службы делопроизводства в Центральном Республиканском Банке, осуществляющий контроль, обязан:

знать ход исполнения поручения и предпосылки возможных задержек его исполнения;

содействовать своевременному и качественному исполнению поручения;

своевременно докладывать должностному лицу Центрального Республиканского Банка о ходе исполнения поручения.

4. Исполнитель в установленные сроки рассматривает контрольное обращение, информирует о результатах, готовит ответ гражданину.

Если в письмах вышестоящих государственных органов власти содержатся просьбы проинформировать их о результатах рассмотрения обращений граждан, то исполнитель готовит ответ и им.

5. Обращение считается исполненным и снимается с контроля, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, гражданам дан ответ.

Письменные обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, заявления, жалобы. Решение о снятии с контроля принимает руководитель Центрального Республиканского Банка или уполномоченное им должностное лицо.

6. Требования к содержанию и оформлению ответов (справок) на контрольные обращения:

ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращениях граждан;

если сроки рассмотрения продлены, то должны быть указаны причины и окончательная дата рассмотрения, по истечении которой будет дополнительно сообщено о проделанной работе;

в ответе органу государственной власти, Аппарату Совета Министров должно быть указано о том, что гражданин в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения;

XI. Организация работы по личному приему граждан

1. Личный прием граждан проводится руководителем Центрального Республиканского Банка и его заместителями. Место, дни и часы приема граждан устанавливаются приказом руководителя Центрального Республиканского Банка. Прием граждан проводится в служебных кабинетах должностных лиц, осуществляющих прием.

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

2. Запись на прием к должностным лицам Центрального Республиканского Банка осуществляет сотрудник приемной руководства Центрального Республиканского Банка. По вопросам, не входящим в компетенцию Центрального Республиканского Банка, указанный сотрудник рекомендует гражданам обратиться в соответствующие органы, учреждения, организации.

3. При личном приеме гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность. Представители граждан должны предъявить также документы, подтверждающие их полномочия.

4. Порядок рассмотрения устных обращений, уведомления граждан о результатах их рассмотрения, оформления "В дело" устанавливается такой же, как для письменных обращений.

5. На каждое обращение оформляется установленного образца карточка личного приема граждан (приложение 3 к Инструкции), в которую заносится содержание обращения гражданина на личном приеме, а также резолюция должностного лица, ведущего прием, с поручением исполнителю. При необходимости, гражданам предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Письменное обращение в этом случае регистрируется и рассматривается в установленном данной Инструкцией порядке для письменных обращений, а в карточке делается отметка "оставлено заявление" и дата регистрации.

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 карточке личного приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу вопросов, поставленных в обращении.

6. При повторных обращениях подбираются имеющиеся материалы по делу гражданина (архивный материал).

7. Должностное лицо, как правило, не может поручить подчиненному вести прием граждан вместо себя.

8. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения по существу, если:

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

ранее гражданину в ходе личного приема уже был дан исчерпывающий ответ по существу поставленных в обращении вопросов либо переписка с этим гражданином по таким вопросам была прекращена;

обращения содержат вопросы, решение которых не относится к компетенции Центрального Республиканского Банка. В этом случае должностное лицо разъясняет гражданину, в какую организацию следует обратиться для решения поставленных в обращении вопросов;

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

ХII. Контроль за работой по обращениям граждан и хранение материалов

1. Журнал регистрации и контроля обращений граждан представляется для проверки своевременности и правильности выполнения принятых решений руководителю Центрального Республиканского Банка либо уполномоченному им должностному лицу – ежемесячно. Проверка осуществляется путем проставления подписи и даты.

2. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на сотрудника структурного подразделения службы делопроизводства в Центральном Республиканском Банке. По истечении установленных сроков хранения документы по предложениям, заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в соответствии с нормативно-правовым актом, утверждающим перечень типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организации, с указанием сроков хранения. Срок хранения документов по

обращениям граждан определяется утвержденной руководителем Центрального Республиканского Банка номенклатурой дел.

3. Обращения граждан после их рассмотрения хранятся у сотрудника структурного подразделения службы делопроизводства в Центральном Республиканском Банке.

4. Срок хранения письменных и устных обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – пять лет.

5. Дела, подлежащие постоянному хранению, передаются в архив Центрального Республиканского Банка через два года после завершения делопроизводства по ним.

6. Обращения граждан могут направляться в архив без рассмотрения, если в них содержатся общие рассуждения по известным проблемам внутренней и внешней политики или поднимаются уже решенные вопросы, не требующие дополнительного рассмотрения, а также бессмысленные по содержанию.

Решение о списании указанных обращений принимает руководство Центрального Республиканского Банка.

XIII. Ответственность за нарушение Инструкции

Лица, виновные в нарушении настоящей Инструкции несут дисциплинарную ответственность в соответствии с действующим законодательством Донецкой Народной Республики.

XIV. Заключительные положения

Настоящая Инструкция вступает в силу со дня ее официального опубликования.

Заместитель Председателя



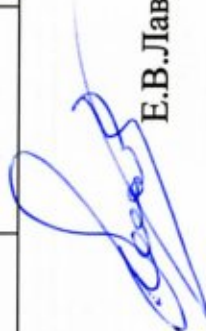
Е.В. Лавренюк

Приложение 1
к Инструкции о порядке рассмотрения обращений
граждан в Центральном Республиканском Банке
Донецкой Народной Республики
от _____ 2015 г. № _____

**Журнал № _____
регистрации и контроля обращений граждан
Центрального Республиканского Банка Донецкой Народной Республики**

Начат « ____ » _____ 20__ г.
Окончен « ____ » _____ 20__ г.
На _____ листах.

№ п/п (учётный номер)	Дата поступ ления	Ф.И.О. гражданин а	Адрес местожитель ства гражданина	Вид обращения, его краткое содержание	Кому и когда передано, резолуция, срок исполнения	Подпись лица, получившего обращение	Отметка об исполнении и ответ гражданину	Место нахожде ние обращения (номер дела)
1	2	3	4	5	6	7	8	9



Е.В.Лавренюк

Заместитель Председателя

Приложение 2
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан в Центральном
Республиканском Банке Донецкой Народной
Республики
от _____ 2015г. № _____

Центральный Республиканский Банк Донецкой Народной Республики

Дело №

Обращение гр. _____

Адрес проживания _____

Содержание обращения _____

Результат рассмотрения:

Удовлетворено
Отказано
Разъяснено

Начато: « » _____ 20__ г.

Завершено: « » _____ 20__ г.

На _____ листах

Заместитель Председателя



Е.В.Лавренюк

Приложение 3
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан в Центральном
Республиканском Банке Донецкой Народной
Республики
от _____ 2015г. № _____

КАРТОЧКА
личного приема граждан

№	Дата	Фамилия И.О. гражданина	Адрес
Содержание обращения			
	Фамилия ведущего прием:		
	Поручения ведущего прием:		

Продолжение приложения 3
Оборотная сторона карточки

Дата	Результаты рассмотрения обращений

Заместитель Председателя



Е.В. Лавренюк

Департамент регистрации нормативных
правовых актов
Министерства юстиции
Донецкой Народной Республики

В данном документе прошито и скреплено
печатью 27 листов.

Исполнитель:

Ф.И.О. Терещук Д.В.

Дата « 14 » 06 2015 г.

