



ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОМИТЕТ ВОДНОГО И РЫБНОГО ХОЗЯЙСТВА  
ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ

П Р И К А З

09 04 2021

Донецк

№ 20

Об утверждении Инструкции по рассмотрению обращений  
и личному приему граждан в Государственном комитете водного и рыбного  
хозяйства Донецкой Народной Республики

С целью реализации конституционных прав граждан на обращения в органы исполнительной власти Донецкой Народной Республики, их качественного и своевременного рассмотрения, а также организации личного приема руководством Государственного комитета водного и рыбного хозяйства Донецкой Народной Республики, в соответствии с Законом Донецкой Народной Республики от 26 февраля 2015 г. № 13-1 НС «Об обращениях граждан» (с изменениями), руководствуясь пунктом 25 Раздела IV Положения о Государственном комитете водного и рыбного хозяйства Донецкой Народной Республики, утвержденного Постановлением Совета Министров Донецкой Народной Республики от 17 декабря 2016 г. № 13-61 (с изменениями),

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Инструкцию по рассмотрению обращений и личному приему граждан в Государственном комитете водного и рыбного хозяйства Донецкой Народной Республики (прилагается).

2. Утвердить График личного приёма граждан руководством Комитета (прилагается).

3. Отделу кадрового обеспечения и документооборота (Крахмалова) обеспечить размещение Инструкции по рассмотрению обращений и личному приему граждан в Государственном комитете водного и рыбного хозяйства Донецкой Народной Республики, а также Графика личного приёма граждан руководством Комитета на официальном сайте Государственного комитета водного и рыбного хозяйства Донецкой Народной Республики.

4. Приказ Государственного комитета водного и рыбного хозяйства Донецкой Народной Республики от 28 мая 2019 г. № 61 «Об утверждении Положения об организации и проведении личного приема граждан в Государственном комитете водного и рыбного хозяйства Донецкой Народной Республики» признать утратившим силу.

5. Установить персональную ответственность руководителей структурных подразделений Государственного комитета водного и рыбного хозяйства Донецкой Народной Республики за соблюдение норм и требований Инструкции по рассмотрению обращений и личному приему граждан в Государственном комитете водного и рыбного хозяйства Донецкой Народной Республики.

6. Контроль за исполнением настоящего Приказа оставляю за собой.

Председатель



С.Н. Чернышев

УТВЕРЖДЕНА

Приказом  
Государственного комитета  
водного и рыбного хозяйства  
Донецкой Народной Республики  
от 09 04 2021 № 80

**ИНСТРУКЦИЯ  
ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ И ЛИЧНОМУ ПРИЕМУ  
ГРАЖДАН В ГОСУДАРСТВЕННОМ КОМИТЕ ВОДНОГО И РЫБНОГО  
ХОЗЯЙСТВА ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Инструкция устанавливает единый порядок рассмотрения и разрешения в Государственном комитете водного и рыбного хозяйства Донецкой Народной Республики (далее – Комитет) обращений (предложение (замечание), заявление (ходатайство) или жалоба, запрос, а также устное обращение) граждан Донецкой народной Республики, иностранных граждан, лиц без гражданства, обращений юридических лиц, физических лиц-предпринимателей (далее – Обращения).

1.2. Обращения, поданные в установленном порядке, подлежат обязательному рассмотрению. Рассмотрения обращений и личный прием граждан является средством получения информации о недостатках в работе Комитета и его подведомственных организаций, одной из форм укрепления и расширения связей с широкими слоями населения.

Отказ в приеме Обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию Комитета, запрещается.

1.3. Обращение подается лично, так и через представителя (с подтверждением его полномочий), как отдельным лицом (индивидуальное), так и группой лиц (коллективное) или направляется по почте, в том числе и электронной. Обращение в интересах несовершеннолетних и недееспособных лиц подается их законными представителями.

1.4. Порядок приема, учета, регистрации Обращений устанавливается настоящей Инструкцией, инструкцией по делопроизводству в Комитете и иными организационно-распорядительными документами.

1.5. При рассмотрении Обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя без его согласия.

Не является разглашением сведений направление письменного Обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в Обращении.

1.6. Работа с Обращениями включает:

1.6.1. регистрацию Обращений, поступивших в Комитет;

1.6.2. рассмотрение Обращений должностными лицами Комитета;

1.6.3. направление Обращений в структурные подразделения Комитета (далее - Исполнитель) для исполнения в соответствии с их компетенцией;

1.6.4. подготовку письменных ответов на Обращения исполнителем в пределах их компетенции;

1.6.5. уведомление граждан в сроки, установленные законодательством, при направлении их Обращений в другие организации по подведомственности или принадлежности;

1.6.6. контроль за сроками рассмотрения Обращений;

1.6.7. информационно-справочную работу по Обращениям;

1.6.8. хранение Обращений и формирование архивных дел;

1.6.9. организацию личного приема граждан руководством Комитета;

1.6.10. подготовку отчетов по работе с Обращениями.

1.7. При рассмотрении Обращений в Комитет граждане имеют право:

1.7.1. в случае необходимости в подтверждение своих доводов прилагать к своему письменному обращению документы и материалы либо их копии;

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

1.7.3. обращаться с жалобой в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Донецкой Народной Республики на принятые по их Обращениям решения или на действия (бездействие) должностных лиц Комитета, связанных с рассмотрением их Обращений;

1.7.4. обращаться с заявлениями о прекращении рассмотрения их Обращений.

1.8. Методическое руководство и контроль за соблюдением настоящей Инструкции осуществляет структурное подразделение, отвечающее за документооборот Комитета.

1.9. Почтовый адрес для приема письменных Обращений:

83048

Донецкая Народная Республика

г. Донецк

пр. Освобождения Донбасса, 8б

телефон: 062 381-30-16

## **2. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ПОНЯТИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ИНСТРУКЦИИ**

2.1. При работе с Обращениями используются следующие основные термины:

1) обращение – направленное в Комитет или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение (замечание), заявление (ходатайство) или жалоба, а также устное обращение гражданина к руководителям и другим должностным лицам Комитета;

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

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

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

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

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

## **3. ПЕРВИЧНОЕ РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ**

3.1. Первичная обработка Обращений, поступающих по почте, электронной почте осуществляется структурным подразделением, отвечающим за документооборот Комитета, и включает в себя проверку правильности реквизитов корреспонденции, вскрытие конвертов (в случае почтового отправления), проверку наличия указанных заявителем приложений.

Ошибочно полученные письма (в случае почтового отправления) возвращаются в отделение почтовой связи невскрытыми.

Если в конверте отсутствует письменное вложение, либо приложение, упоминаемое заявителем, составляется акт, форма которого приведена в Инструкции по делопроизводству.

3.2. Письменные Обращения подлежат обязательному первичному рассмотрению с целью определения их принадлежности к компетенции

соответствующего структурного подразделения Комитета и назначения за ними конкретного исполнителя.

3.3. Ответственность за организацию рассмотрения Обращений, соблюдения сроков их рассмотрения возлагается на Исполнителя.

3.4. Устные Обращения непосредственно рассматриваются уполномоченными должностными лицами Комитета во время личного приема граждан, который проводится согласно утвержденному Графику. Если для решения вопроса, изложенного в устном Обращении, требуются дополнительное изучение и проверка, Обращение излагается гражданином в письменной форме и подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для письменных Обращений.

#### **4. РЕГИСТРАЦИЯ, ПОРЯДОК И СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ**

4.1. Письменное Обращение должно содержать:

1) наименование и (или) адрес Комитета либо должность лица в Комитете, которому направляется Обращение;

2) фамилию, имя, отчество (при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

3) изложение сути Обращения;

4) дату и личную подпись гражданина (граждан).

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

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

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

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

4.2. Обращения, поступившие по почтовой, электронной связи в Комитет и адресованные его руководству, регистрируются в Журнале регистрации обращений граждан (Приложение 1) сотрудниками структурного подразделения, отвечающего за документооборот Комитета. Журнал регистрации обращений граждан в обязательном порядке регистрируется в Журнале журналов Комитета, прошивается и скрепляется печатью.

Письменные Обращения регистрируются в день их поступления.

4.2.1. Обращения принимаются в рабочее время Комитета, ежедневно.

4.3. При регистрации на Обращениях ставится штамп входящей корреспонденции Комитета, который проставляется на лицевой стороне

первого листа Обращения в нижнем поле либо на оборотной стороне первого листа в левом нижнем углу, указывается входящий номер и дата регистрации.

4.4. Если Обращение поступило из государственного органа, органа местного самоуправления, то указанный штамп проставляется на сопроводительном письме государственного органа, органа местного самоуправления.

4.5. В случае поступления из государственных органов, органов местного самоуправления нескольких Обращений с одним сопроводительным письмом регистрационный номер присваивается каждому Обращению.

4.6. При регистрации Обращения в Журнале регистрации обращений граждан ему присваивается соответствующий регистрационный номер.

4.7. В Журнале регистрации обращений граждан вносятся:

4.7.1. дата поступления Обращения;

4.7.2. регистрационный номер (начальная буква фамилии заявителя, порядковый номер, например, А-46);

4.7.3. фамилия, имя, отчество автора;

4.7.4. адрес (номер телефона);

4.7.5. вид обращения;

4.7.6. краткое содержание обращения;

4.7.7. содержание резолюции по данному обращению, автор, дата, исполнитель, срок исполнения;

4.7.8. отметка о передаче на исполнение;

4.7.9. отметка об исполнении, результаты рассмотрения, снятия с контроля;

4.7.10. индекс дела по номенклатуре;

4.7.1. примечание;

4.8. После регистрации Обращения направляются:

4.8.1. Председателю или лицу, временно исполняющему обязанности Председателя Комитета:

1) Обращения, имеющие особую общественную и социальную значимость;

2) Обращения, направленные на рассмотрение государственными органами либо их должностными лицами, высшими должностными лицами, Народного Совета Донецкой Народной Республики, Администрации Главы Донецкой Народной Республики, Правительства Донецкой Народной Республики.

В соответствии с резолюцией Председателя или лица, временно исполняющего обязанности Председателя Комитета, Обращения направляются для исполнения в структурные подразделения Комитета в соответствии с компетенцией.

4.8.2. Заместителям Председателя:

1) Обращения, в том числе коллективные, содержащие в себе серьезные проблемы, принципиальные вопросы в соответствии с действующим распределением обязанностей между заместителями Председателя;

2) Обращения, направленные в соответствии с резолюцией Председателя или лица, временно исполняющего обязанности Председателя Комитета.

После рассмотрения Обращений Председателем или лицом, временно исполняющим обязанности Председателя Комитета, заместителями Председателя (далее – Руководство) для исполнения возвращаются в структурное подразделение, отвечающее за документооборот, на следующий день, для внесения резолюций в Журнал регистрации обращений граждан и направления на исполнение.

4.9. Письменные Обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Комитета, направляются в течение семи календарных дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в Обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего Обращение, о его переадресации.

4.10. Письменное Обращение, поступившее в Комитет, рассматривается в течение тридцати календарных дней со дня регистрации письменного Обращения, а те, которые не требуют дополнительного изучения, – безотлагательно, но не позднее пятнадцати календарных дней со дня их получения.

4.11. В исключительных случаях, руководство Комитета вправе продлить срок рассмотрения Обращения, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего Обращение. При этом общий срок решения вопросов, затронутых в Обращении, не может превышать сорока пяти календарных дней. По обоснованному письменному требованию гражданина срок рассмотрения Обращения может быть сокращен от установленного этим пунктом срока.

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

4.13. Ответ на обращение предоставляется исполнителем на подпись руководству за два рабочих дня до граничного срока его рассмотрения.

4.14. В случае, если в Обращении содержатся вопросы, входящие в компетенцию нескольких структурных подразделений Комитета, руководством определяется Главный исполнитель и соисполнители.

Соисполнители предоставляют Главному исполнителю в срок, установленный резолюцией руководства, а в случае отсутствия такого, Главным исполнителем, информацию, входящую в сферу их компетенции, для ее обобщения и подготовки ответа на Обращение.

4.15. В ответе на Обращение, в обязательном порядке, доводится информация о возможности обжаловать принятое по Обращению решение или действие (бездействие) в связи с рассмотрением Обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Донецкой Народной Республики.



4.16. По итогам рассмотрения на каждое Обращение оформляется дело, которое включает в себя Обращение, а также всю корреспонденцию, касающуюся переписки по данному Обращению. Дело оформляется структурным подразделением, отвечающим за документооборот Комитета. Титульный лист дела оформляется в соответствии с Приложением 3 к настоящей Инструкции.

## **5. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ОБРАЩЕНИЙ**

5.1. Письменные обращения могут быть оставлены без рассмотрения по существу, если подано повторное обращение, в том числе внесенное в книгу замечаний и предложений, если оно уже было рассмотрено по существу и в нем не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения обращения по существу.

При этом заявителю письменно сообщается, что повторное обращение необоснованно и переписка с ним по этому вопросу прекращается.

При поступлении повторного обращения от заявителя, переписка с которым прекращена, такое обращение оставляется без рассмотрения по существу, без уведомления об этом заявителя.

5.2. Повторные Обращения регистрируются так же, как и предыдущие. При этом, в правом верхнем углу регистрационной карточки ставится штамп «Повторно» и к Обращению приобщается вся предыдущая переписка.

5.3. Руководство Комитета на основании служебной записки исполнителя либо Главного исполнителя вправе принять решение о прекращении переписки с гражданином по вопросу, на который ему многократно (три и более раз) направлялись письменные ответы по существу.

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

5.5. Не рассматриваются Обращения лиц, признанных судом недееспособными.

5.6. Если в Обращении, поступившем в виде электронного документа, невозможно понять суть вопроса, на адрес электронной почты заявителя в течение 7 календарных дней со дня регистрации направляется уведомление о невозможности рассмотрения Обращения с предложением восполнить недостающие данные.

Копии таких Обращений или сами обращения, поступившие в электронном виде, хранятся в делах. При последующем поступлении Обращения в Комитет, после устранения причин, препятствующих его рассмотрению, оно рассматривается как первичное в соответствии с настоящей Инструкцией.

## **6. ИТОГИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ**

6.1. Обращение считается рассмотренным по существу, если решены все изложенные в нем вопросы, приняты надлежащие меры по защите, обеспечению реализации, восстановлению прав, свобод и (или) законных интересов граждан и им направлен письменный ответ.

Ответ на электронное Обращение направляется в форме электронного документа согласно указанному в Обращении адресу электронной почты, а ответ на письменное Обращение направляется по почтовому адресу, указанному в таком Обращении.

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

6.3. При поступлении Обращения за подписью нескольких заявителей ответ о результатах проверки направляется каждому из них или одному из них (как правило, первому по расположению подписи) с предложением довести его содержание до сведения остальных авторов.

6.4. По окончании проверки и фактического выполнения принятого решения Обращение вместе с материалами проверки возвращаются в структурное подразделение, отвечающее за документооборот в Комитете. Ответственный за работу с Обращениями снимает его с контроля при предоставлении исполнителем либо Главным исполнителем в установленные сроки, согласно резолюции на данное Обращение, подготовленного ответа, исходящий регистрационный номер которого вносится в соответствующую графу (№ 10) Журнала регистрации обращения граждан.

## **7. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН**

7.1. Руководство Комитета осуществляет прием граждан в соответствии с утвержденным Графиком личного приема граждан.

7.2. График личного приема граждан с указанием фамилий должностных лиц, которые должны принимать посетителей, времени и места приема размещается в помещениях Комитета, удобных для свободного обзора.

7.3. Прием граждан руководством Комитета проводится только по предварительной записи в случае невозможности решения данного вопроса руководителями структурных подразделений или подведомственных учреждений Комитета. Предварительная запись может осуществляться по телефону.

7.4. С целью выяснения сути вопроса, определения должностного лица или органа, в компетенцию которых относится решение данного вопроса, структурное подразделение, отвечающее за документооборот в Комитете, проводит предварительную беседу с заявителем. При этом устанавливается фамилия, имя, отчество, место жительства (или место работы) гражданина, в какие органы или к каким должностным лицам обращался заявитель, какое принято решение по его вопросу, изучаются документы, которые подаются гражданином для обоснования своего Обращения. Не допускается выяснение сведений о личности гражданина, не касающихся его Обращения.

7.5. Список граждан, записавшихся на прием к руководству Комитета, передаются руководству для изучения и проработки не позднее, чем за один день до приема.

7.6. В записи на прием может быть отказано в случаях:

7.6.1. Если Обращение является повторным одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу;

7.6.2. Обращения лица, признанного судом недееспособным (за исключением, когда от имени лица действует официально назначенный представитель, полномочия которого оформлены в порядке, установленном действующим законодательством).

7.7. Запрещается отказ гражданину в записи на личный прием на основании признаков расовой принадлежности, политических, религиозных и других убеждений. Об отказе в записи и причины отказа предоставляются соответствующие разъяснения.

7.8. Должностное лицо во время личного приема граждан рассматривает вопрос по существу, представляет в соответствии с действующим законодательством разъяснение и принимает меры по устранению нарушений (при их наличии).

7.9. Должностные лица, осуществляющие личный прием граждан, обязаны сообщить посетителю свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность, дать необходимые разъяснения по вопросам Обращения.

7.10. Если посетителями не предъявлены документы, удостоверяющие их личность, или их представителей, а также документы, подтверждающие полномочия представителей граждан, то такие Обращения рассматриваются как анонимные.

7.11. В случае, если изложенные в устном Обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на Обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в Журнале личного приема граждан (Приложение 2).

7.12. Если для решения вопроса, изложенного в устном Обращении, требуются дополнительное изучение и проверка, Обращение излагается гражданином в письменной форме и подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для письменных Обращений.

7.13. В случае, если в Обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Комитета, гражданину даются разъяснения, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

## **8. ХРАНЕНИЕ И ДЕЛОПРОИЗВОДСТВО ПО ОБРАЩЕНИЯМ**

8.1. Делопроизводство, связанное с Обращениями, ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на структурное подразделение, отвечающее за документооборот в Комитете (в части предварительного рассмотрения и регистрации Обращений, формирования дел).

8.2. Каждое письменное Обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению, формируются и сшиваются ответственным должностным лицом структурного подразделения, отвечающего за документооборот в Комитете, в отдельное дело в следующей последовательности:

8.2.1. письменное Обращение, приложения к нему (если имеются);

8.2.2. лист резолюций по письменному Обращению с отметкой о снятии с контроля;

8.2.3. материалы проверки по письменному Обращению (если она проводилась), а также (если имеются) копии промежуточных ответов заявителю, служебная записка о продлении срока рассмотрения обращения (если такой факт имел место);

8.2.4. заключение по результатам рассмотрения Обращения (в случае, если по фактам, изложенным в Обращении, проводилась проверка);

8.2.5. копия ответа на Обращение с датой и номером регистрации.

Оригиналы личных документов (свидетельство о рождении, паспорт, водительское удостоверение, свидетельство о праве собственности и другие документы) к материалам дела по Обращению не приобщаются, а возвращаются заявителю.

8.3. При необходимости возврата или направления самого Обращения после его рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления или другому должностному лицу в дело по письменному Обращению подшивается его копия (без приложений), а также копии сопроводительного документа и ответа заявителю. В журнал вносятся соответствующие сведения.

8.4. Срок хранения документов по Обращениям определяется Перечнем типовых документов, создаваемых в деятельности органов государственной власти и местного самоуправления, других учреждений, организаций и предприятий, с указанием сроков хранения документов.

8.5. Предложения, Заявления и жалобы граждан, независимо от того, подлежат они передаче в Государственный архив или нет, хранятся в течение 5 лет.

8.6. По истечении установленных сроков хранения документы по Обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, предусмотренном законодательством Донецкой Народной Республики.

## 9. АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ

9.1. Письменные и устные Обращения должны систематически, но не менее одного раза в полугодие обобщаться и анализироваться с целью своевременного выявления причин, которые приводят к нарушению прав и интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования работы Комитета. Особое внимание следует обратить на устранение причин, вызывающих повторные и коллективные жалобы, а также вынуждающие граждан обращаться в вышестоящие органы государственной власти, редакции газет и журналов по вопросам, которые могут рассматриваться Комитетом или подведомственными организациями непосредственно.

9.2. Информация о результатах рассмотрения Обращений и личного приема граждан подается структурным подразделением, отвечающим за документооборот в Комитете, руководству Комитета в сравнении с аналогичным периодом прошлого года до 15 числа месяца, следующего за отчетным периодом.

Приложение 1  
к Инструкции по рассмотрению  
обращений и личному приему граждан  
в Государственном комитете водного и  
рыбного хозяйства Донецкой Народной  
Республики  
(пункт 4.2)

### ЖУРНАЛ регистрации обращений граждан

№	Дата подписания/отправки/обращения	Дата поступления и регистрационный номер	Фамилия, имя, отчество, место жительства (адрес, номер телефона), заявитель	Откуда получен, дата, индекс, взятая на контроль	Вид обращения	Краткое содержание	Содержание резолюции, ее автор и дата, исполните ль, срок исполнения	Отметка о передаче на исполнение	Отметка об исполнении, результаты рассмотрения, снятия с контроля	Индекс дела по номенклатуре	Примечание
п/п 1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Приложение 2  
к Инструкции по рассмотрению  
обращений и личному приему граждан  
в Государственном комитете водного и  
рыбного хозяйства Донецкой Народной  
Республики  
(пункт 7.11)

**ЖУРНАЛ**  
**учета личного приема граждан**

№ п/п	Дата приема	Кто принимает	Фамилия, имя, отчество, адрес, категория (социальное положение) заявителя	Поставленные вопросы, краткое содержание	Кому поручено рассмотрение, содержание поручения, установленный срок исполнения	Результаты рассмотрения, дата получения ответа
1	2	3	4	5	6	7

Приложение 3  
к Инструкции по рассмотрению  
обращений и личному приему граждан  
в Государственном комитете водного  
и рыбного хозяйства Донецкой  
Народной Республики  
(пункт 4.16)

The form is a rectangular document with a total width of 230 and a total height of 320. It features several horizontal lines for text entry. On the left side, vertical dimension lines indicate the following segments from top to bottom: 10, 30, 10, 50, 40, 20, 70, 30, 20, 30, and 10. On the right side, horizontal dimension lines indicate a 60-width box at the top right and a 10-width margin at the bottom right. The text is arranged as follows:

- Top right: A box containing three lines for registration numbers: "Д. №", "Оп. №", and "Ф. №".
- Middle: A line for the name of the institution and its structural department: "(название учреждения и структурного подразделения)".
- Center: The main title "ДЕЛО № \_\_\_\_\_ ТОМ № \_\_\_\_\_".
- Bottom right: A line for the year: "(год)".
- Bottom right: A line for the number of pages: "на \_\_\_\_\_ ЛИСТ.". Below it, a line for storage: "хранить \_\_\_\_\_".
- Bottom left: A box containing three lines for registration numbers: "Ф. №", "Оп. №", and "Д. №".



## УТВЕРЖДЕН

Приказом  
Государственного комитета  
водного и рыбного хозяйства  
Донецкой Народной Республики  
от 09 апреля 2021 года № 80

## ГРАФИК

**личного приёма граждан  
руководством Комитета**

№ п/п	Фамилия имя и отчество	Должность	Направление	Дни приёма	Часы приема
1	2	3	4	5	6
1	Чернышев Сергей Николаевич	Председатель	Обращения граждан, имеющие особую общественную и социальную значимость-	1 -й, 3 -й вторник и четверг месяца	С 15-00 до 17-00
2	Устенко Юрий Анатольевич	Заместитель Председателя	Водное хозяйство	1 -й, 3 -й понедельник месяца	С 15-00 по 17-00
3	Судьин Андрей Борисович	Заместитель Председателя.	Рыбное хозяйство	1 -я, 3-я среда месяца	С 15-00 по 17-00