



ПЕНСИОННЫЙ ФОНД
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ
(ПФ ЛНР)

ПРИКАЗ

«04» апреля 2017 г.

№ 37

г. Луганск

Зарегистрировано в Министерстве юстиции
Луганской Народной Республики
25.04.2017 за № 205/1256

Об организации приема граждан в Пенсионном Фонде Луганской Народной Республики и его территориальных управлениях
(с изменениями, внесенными приказом ПФ ЛНР от 22.12.2017 № 203, зарегистрированным в Минюсте ЛНР 26.12.2017 за № 590/1641, приказом ПФ ЛНР от 21.08.2020 № 104, зарегистрированным в Минюсте ЛНР 08.09.2020 за № 358/3542)

Руководствуясь Временным Основным Законом (Конституцией) Луганской Народной Республики, Законом Луганской Народной Республики от 21.10.2014 № 32-І «Об обращениях граждан», Указом Главы Луганской Народной Республики от 21.03.2015 № 97/01/03/15 «Об организации приема граждан в исполнительных органах государственной власти», Положением о Пенсионном Фонде Луганской Народной Республики, утвержденным постановлением Совета Министров Луганской Народной Республики от 23.08.2016 № 446, Регламентом Пенсионного Фонда Луганской Народной Республики, утвержденным приказом Пенсионного Фонда Луганской Народной Республики от 08.02.2016 № 23 и с целью реализации прав граждан на обращение, п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемое Положение об организации приема граждан, застрахованных лиц, представителей организаций, страхователей и ² работы телефонов «горячих линий» в Пенсионном Фонде Луганской Народной Республики.

2. Утвердить прилагаемое Положение об организации приема граждан, застрахованных лиц, представителей организаций, страхователей и работы телефонов «горячих линий» в территориальном управлении Пенсионного Фонда Луганской Народной Республики.

3. Юридическому отделу Пенсионного Фонда Луганской Народной Республики направить настоящий приказ 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 приказа оставляю за собой.

И. о. Председателя

А.М. Мосина

УТВЕРЖДЕНО
приказом Пенсионного Фонда
Луганской Народной Республики
от 04.04.2017 № 37

Зарегистрировано в Министерстве юстиции
Луганской Народной Республики
25.04.2017 за № 206/1257

ПОЛОЖЕНИЕ

об организации приема граждан, застрахованных лиц, представителей организаций, страхователей и работы телефонов «горячих линий» в территориальном управлении Пенсионного Фонда Луганской Народной Республики

(с изменениями, внесенными приказом ПФ ЛНР от 22.12.2017 № 203, зарегистрированным в Минюсте ЛНР 26.12.2017 за № 590/1641, приказом ПФ ЛНР от 21.08.2020 № 104, зарегистрированным в Минюсте ЛНР 08.09.2020 за № 358/3542)

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение об организации приема граждан, застрахованных лиц, представителей организаций, страхователей и работы телефонов «горячих линий» в территориальном управлении Пенсионного Фонда Луганской Народной Республики (далее - Положение) разработано в целях совершенствования организации приема граждан, застрахованных лиц, представителей организаций и страхователей (далее - граждан) и организации работы телефонов «горячих линий» в территориальном управлении Пенсионного Фонда Луганской Народной Республики (далее – управление) по вопросам, входящим в компетенцию органов Пенсионного Фонда Луганской Народной Республики.

1.2. Прием граждан в управлении осуществляется в соответствии с Конституцией Луганской Народной Республики, законами, иными нормативными правовыми актами Луганской Народной Республики, а также настоящим Положением.

(пункт 1.2 раздела I Положения изменен приказом ПФ ЛНР от 21.08.2020 № 104, зарегистрированным в Минюсте ЛНР 08.09.2020 за № 358/3542)

1.3. Прием граждан проводится с целью реализации права граждан на пенсионное обеспечение, предоставление разъяснений и консультаций по вопросам, входящим в компетенцию органов Пенсионного Фонда Луганской Народной Республики (далее – органы ПФ ЛНР).

1.4. Личный прием граждан в управлении осуществляют: начальник, первый заместитель и заместитель начальника управления; руководитель (заместитель руководителя) отдела (сектора) персонифицированного учета, взаимодействия с застрахованными лицами и учета платежей страхователей, отдела выплаты пенсий, юридической службы, отдела (сектора) обслуживания и рассмотрения обращений граждан в соответствии с утвержденным графиком по вопросам, относящимся к компетенции органов ПФ ЛНР, не реже одного раза в неделю (далее – руководители структурных подразделений).

Личный прием граждан начальником, первым заместителем и заместителем начальника управления, руководителями структурных подразделений управления ведется в рабочих кабинетах в соответствии с графиком, утвержденным приказом управления.

(абзац третий пункта 1.4 раздела I Положения дополнен приказом ПФ ЛНР от 22.12.2017 №203, зарегистрированным в Минюсте ЛНР 26.12.2017 за №590/1641)

1.5. Руководителями и должностными лицами отдела (сектора) обслуживания и рассмотрения обращений граждан управления по всем вопросам личный приём граждан проводится в специально отведенных для этого помещениях управления.

1.6. Каждое должностное лицо управления одновременно принимает только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

Личный прием гражданина проводится при предъявлении документа, удостоверяющего личность. На личном приеме граждан, в случае необходимости, могут присутствовать их представители, лица, которые пребывают в родственных отношениях с заявителями, полномочия которых оформлены и определены в установленном порядке.

1.7. Во время проведения личного приема граждан, консультирования по телефонам «горячих линий» необходимо соблюдать этику поведения государственных гражданских служащих.

При общении с заявителями не допускать: принятия пищи, бесед на отвлеченные темы с коллегами и другими посетителями, иных проявлений не служебного общения.

В случае проявления агрессии со стороны заявителя целесообразно пригласить для разъяснения и устранения конфликтной ситуации непосредственного руководителя соответствующего структурного подразделения.

1.8. Информирование граждан о порядке и графиках личного приема, организации работы телефонов «горячих линий» осуществляется следующими способами:

- путем размещения на информационных стендах управления;
- путем оповещения в средствах массовой информации Луганской Народной Республики;
- путем размещения на официальном сайте Пенсионного Фонда Луганской Народной Республики и иных официальных интернет - ресурсах Луганской Народной Республики;
- в телефонном режиме;
- во время встреч, совещаний, семинаров, “круглых столов”, “брифингов”;
- путем направления ответов на письменные запросы, личные письменные обращения;
- лично при устном общении с должностным лицом управления.

II. Организация приема граждан

2.1. Решение вопросов личного приема граждан в управлении, а также осуществление контроля за соблюдением правил его организации возлагается на отдел (сектор) обслуживания и рассмотрения обращений граждан, а также заместителя начальника управления, курирующего вопросы пенсионного обеспечения.

2.2. Регистрация граждан в ходе их личного приема, проводимого начальником, первым заместителем и заместителем начальника управления, осуществляется посредством заполнения Журнала учета личного приема граждан руководством территориального управления Пенсионного Фонда Луганской Народной Республики (Приложение № 1) и Карточки учета личного приема граждан в территориальном управлении Пенсионного Фонда Луганской Народной Республики (Приложение № 2), которые после завершения приема передаются в отдел (сектор) организационно-информационной работы и делопроизводства для учета.

В Журнал учета личного приема граждан руководством территориального управления Пенсионного Фонда Луганской Народной Республики вносятся: дата приема, фамилия, имя, отчество, должность лица, осуществляющего прием, фамилия, имя, отчество заявителя, его домашний адрес или место работы, контактный телефон, категория заявителя согласно Перечню категорий граждан, обратившихся на прием в органы Пенсионного Фонда Луганской Народной Республики (Приложение № 3), содержание вопроса, данные об исполнителе и результат рассмотрения.

Все графы Журнала учета личного приема граждан руководством территориального управления Пенсионного Фонда Луганской Народной Республики и Карточек личного приема граждан в территориальном управлении Пенсионного Фонда Луганской Народной Республики заполняются

в обязательном порядке деловым языком, без сокращений, разборчивым почерком.

Регистрация граждан в ходе их личного приема, проводимого руководителями структурных подразделений управления, осуществляется посредством заполнения принимающим лицом Журнала учета личного приема граждан руководством территориального управления Пенсионного Фонда Луганской Народной Республики, который хранится в соответствующем структурном подразделении.

Все графы Журнала учета личного приема граждан руководством территориального управления Пенсионного Фонда Луганской Народной Республики заполняются в обязательном порядке деловым языком, без сокращений, разборчивым почерком.

2.3. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством Луганской Народной Республики.

(пункт 2.3 раздела II Положения в редакции приказа ПФ ЛНР от 21.08.2020 № 104, зарегистрированного в Минюсте ЛНР 08.09.2020 за № 358/3542)

2.4. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию органов ПФ ЛНР, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем делаются соответствующие отметки в Журнале учета личного приема граждан руководством территориального управления Пенсионного Фонда Луганской Народной Республики и Карточке учета личного приема граждан в территориальном управлении Пенсионного Фонда Луганской Народной Республики.»

(пункт 2.4 раздела II Положения в редакции приказа ПФ ЛНР от 21.08.2020 № 104, зарегистрированного в Минюсте ЛНР 08.09.2020 за № 358/3542)

2.5. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.6. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Луганской Народной Республики, в том числе инвалиды, ветераны Великой Отечественной войны и лица, приравненные к ним, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

(Раздел II Положения дополнен пунктами 2.5 и 2.6 в соответствии с приказом ПФ ЛНР от 21.08.2020 № 104, зарегистрированным в Минюсте ЛНР 08.09.2020 за № 358/3542)

III. Личный прием граждан начальником, первым заместителем и заместителем начальника управления

3.1. По решению начальника, первого заместителя и заместителя начальника управления к участию в проведении ими личного приема граждан могут привлекаться другие должностные лица управления.

3.2. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в Журнале учета личного приема граждан руководством Пенсионного Фонда Луганской Народной Республики и Карточке учета личного приема граждан в Пенсионном Фонде Луганской Народной Республики. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

(пункт 3.2 раздела III Положения в редакции приказа ПФ ЛНР от 21.08.2020 № 104, зарегистрированного в Минюсте ЛНР 08.09.2020 за № 358/3542)

IV. Прием граждан руководителями структурных подразделений управления, их заместителями и иными должностными лицами управления

4.1. Прием граждан руководителями структурных подразделений управления, их заместителями и иными должностными лицами управления проводится в соответствии с утвержденным графиком.

4.2. Организация разрешения вопросов, поставленных гражданином в ходе личного приема, а также информирование граждан о результатах рассмотрения их обращений, возлагается на подразделения управления, в ведении которых находятся вопросы, содержащиеся в обращении, с обязательным участием руководителя структурного подразделения, проводившего личный прием.

V. Прием граждан отделом (сектором) обслуживания и рассмотрения обращений граждан

5.1. Личный прием граждан руководством и должностными лицами отдела (сектора) обслуживания и рассмотрения обращений граждан управления проводится с понедельника по пятницу, кроме выходных и праздничных дней, с 8:00 до 12:00 и с 12:45 до 16:30, в пятницу - до 15:00 в специально отведенных для этого помещениях управления.

5.2. Прием граждан проводится в порядке очередности граждан, пришедших на личный прием, без предварительной записи.

(абзац второй пункта 5.2 раздела V исключен приказом ПФ ЛНР от 21.08.2020 № 104, зарегистрированным в Минюсте ЛНР 08.09.2020 за № 358/3542)

5.3. Регистрация граждан в ходе личного приема проводится принимающим лицом в Журнале учета личного приема граждан в территориальном управлении Пенсионного Фонда Луганской Народной Республики (Приложение №4) (далее – Журнал), который ведется в электронном виде. В случае отсутствия технической возможности, регистрация граждан осуществляется в бумажном виде Журнала, с последующим перенесением данных в электронную версию Журнала.

Все графы Журнала заполняются в обязательном порядке деловым языком, без сокращений.

Количество пользователей, имеющих доступ к Журналу должно соответствовать количеству сотрудников отдела (сектора) обслуживания и рассмотрения обращений граждан управления.

Документы для дальнейшей работы передаются в другие структурные подразделения в день их приема. Факт передачи документов фиксируется в Журнале, а именно:

в графе 8 «Сведения о передаче принятых документов на рассмотрение в другие структурные подразделения» указываются фамилия, имя, отчество, должность принимающего лица, перечень документов, дата получения. В случае передачи «Заявления о назначении/перерасчете пенсий» перечень прилагаемых документов не указывается (перечень указывается на обратной стороне данного заявления).

(пункт 5.3. раздела V Положения в редакции приказа ПФ ЛНР от 22.12.2017 №203, зарегистрированного в Минюсте ЛНР 26.12.2017 за №590/1641)

5.4. Во избежание скопления большого количества посетителей для проведения личного приема граждан, при необходимости, могут привлекаться должностные лица из других структурных подразделений управления по согласованию с руководителями соответствующих структурных подразделений управления.

VI. Информирование граждан по телефонам «горячих линий»

6.1. В управлении работают телефоны «горячих линий» с закрепленными номерами. Прием звонков от граждан осуществляется с понедельника по пятницу, кроме выходных и праздничных дней, с 8:00 до 12:00 и с 12:45 до 16:30, в пятницу - до 15:00.

6.2. Обращения граждан, поступившие на телефоны «горячих линий», регистрируются в Журнале учета обращений граждан, поступивших по

телефону «горячей линии» в территориальное управление Пенсионного Фонда Луганской Народной Республики (Приложение № 5).

Все графы Журнала учета обращений граждан, поступивших по телефону «горячей линии» в территориальное управление Пенсионного Фонда Луганской Народной Республики, заполняются в обязательном порядке деловым языком, без сокращений, разборчивым почерком.

6.3. При информировании граждан по телефону «горячих линий» должностное лицо, приняв вызов, должно представиться: назвать фамилию, имя, отчество, должность.

Во время разговора должностное лицо должно подробно и в вежливой форме (с использованием официально – делового стиля) проконсультировать обратившихся граждан по интересующим их вопросам.

При невозможности ответить на поставленные вопросы обратившемуся гражданину сообщается номер служебного телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

VII. Выездные личные приемы граждан

7.1. Выездные личные приемы граждан осуществляются должностными лицами управления в соответствии с графиком, утвержденным начальником соответствующего управления.

По результатам проведенного выездного приема составляется Протокол выездного личного приема граждан (Приложение № 6).

(пункт 7.1. раздела VII Положения изменен приказом ПФ ЛНР от 22.12.2017 №203, зарегистрированным в Минюсте ЛНР 26.12.2017 за №590/1641)

7.2. Письменные обращения, поступившие во время проведения выездного приема граждан, рассматриваются подразделениями управления в порядке, установленном действующим законодательством Луганской Народной Республики.»

(пункт 7.2. раздела VII Положения в редакции приказа ПФ ЛНР от 22.12.2017 №203, зарегистрированного в Минюсте ЛНР 26.12.2017 за №590/1641)

И. о. Председателя

А.М. Мосина

Приложение № 1
к Положению об организации приема
граждан, застрахованных лиц,
представителей организаций, страхователей
и работы телефонов «горячих линий» в
территориальном управлении Пенсионного
Фонда Луганской Народной Республики

Журнал
учета личного приема граждан руководством территориального
управления Пенсионного Фонда Луганской Народной Республики

№ п/п	Дата приема	Ф.И.О., должность лица, осуществляющего прием граждан	Ф.И.О., адрес или место работы, контактный телефон заявителя	Категория заявителя	Содержание вопроса	Ф.И.О. исполнителя, содержание поручения, срок исполнения	Результат рассмотрения
1	2	3	4	5	6	7	8

Приложение № 2
к Положению об организации приема
граждан, застрахованных лиц,
представителей организаций, страхователей
и работы телефонов «горячих линий» в
территориальном управлении Пенсионного
Фонда Луганской Народной Республики

Управление Пенсионного Фонда Луганской Народной Республики

В _____

(город и/или район Луганской Народной Республики)

Карточка

**учета личного приема граждан в территориальном управлении
Пенсионного Фонда Луганской Народной Республики**

Фамилия, имя, отчество заявителя	Категория	Адрес (место работы), контактный телефон

Дата приема	Регистрационный номер	Кто принимает
Краткое содержание вопросов		
Результат личного приема		
Ф.И.О. исполнителя, содержание поручения, срок исполнения		
Результат рассмотрения		

Приложение № 3
к Положению об организации приема граждан, застрахованных лиц, представителей организаций, страхователей и работы телефонов «горячих линий» в территориальном управлении Пенсионного Фонда Луганской Народной Республики, утвержденному приказом Пенсионного Фонда Луганской Народной Республики от 04.04.2017 № 37
(в редакции приказа ПФ ЛНР от 21.08.2020 № 104, зарегистрированного в Минюсте ЛНР 08.09.2020 за № 358/3542)

Перечень категорий граждан, обратившихся на прием в территориальные управления Пенсионного Фонда Луганской Народной Республики

Индекс	Категория граждан
1	Пенсионер
2	Инвалид ВОВ
3	Участник ВОВ
4	Член семьи умершего инвалида ВОВ
5	Участник боевых действий
6	Инвалид из числа участников ликвидации последствий аварии на ЧАЭС
7	Член семьи умершего инвалида из числа участников ликвидации последствий аварии на ЧАЭС
8	Участник ликвидации последствий аварии на ЧАЭС
9	Инвалид I группы
10	Инвалид II группы
11	Инвалид III группы
12	Инвалид детства
13	Герой Социалистического труда
14	Герой Советского Союза
15	Военнослужащий
16	Семья военнослужащего
17	Многодетная мать (отец)
18	Мать-героиня
19	Научный работник
20	Государственный служащий
21	Сирота
22	Дети войны
23	Работник
24	Предприниматель

25	Студент, ученик
26	Представитель, доверенное лицо
27	Другие категории

Приложение № 4
к Положению об организации приема
граждан, застрахованных лиц,
представителей организаций, страхователей
и работы телефонов «горячих линий» в
территориальном управлении Пенсионного
Фонда Луганской Народной Республики

**Журнал учета личного приема граждан в территориальном управлении
Пенсионного Фонда Луганской Народной Республики**

№ п/п	Дата приема	Ф.И.О., должность лица, осуществляющего прием граждан	Ф.И.О., адрес, контактный телефон заявителя	Категория заявителя	Содержание вопроса	Результат рассмотрения	Сведения о передаче принятых документов на рассмотрение в другие структурные подразделения
1	2	3	4	5	6	7	8

Приложение № 5
к Положению об организации приема граждан, застрахованных лиц, представителей организаций, страхователей и работы телефонов «горячих линий» в территориальном управлении Пенсионного Фонда Луганской Народной Республики

Журнал
учета обращений граждан, поступивших по телефону «горячей линии» в
территориальное управление Пенсионного Фонда
Луганской Народной Республики

№ п/п	Дата приема звонка	Ф.И.О., должность лица, принявшего звонок	Ф.И.О., адрес, контактный телефон заявителя	Категория заявителя	Содержание вопроса	Результат рассмотрения
1	2	3	4	5	6	7

Приложение № 6
к Положению об организации приема граждан,
застрахованных лиц, представителей
организаций, страхователей и работы телефонов
«горячих линий» в территориальном управлении
Пенсионного Фонда Луганской Народной
Республики утвержденному приказом
Пенсионного Фонда Луганской Народной
Республики от 04.04.2017 № 37
(в редакции приказа ПФ ЛНР
от 21.08.2020 № 104, зарегистрированного в
Минюсте ЛНР 08.09.2020 за № 358/3542)

ПРОТОКОЛ

выездного приема граждан

“ ___ ” _____ 20 ___ года

Место проведения _____

Ф.И.О. руководителей и иных должностных лиц, которые проводили прием

Количество граждан, которые обратились на прием _____
из них – повторно в органы Пенсионного Фонда Луганской
Народной Республики _____

Количество коллективных обращений (их содержание) _____

Количество принятых положительных решений по обращениям _____
в том числе по повторным _____

Количество предоставленных разъяснений _____

Вопросы, по которым обращались граждане _____

(Ф.И.О. должностных лиц, которые проводили прием)

(Подпись)