



**СОВЕТ МИНИСТРОВ
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 13 января 2015 г. № 02-04/08/15

г. Луганск

**Об утверждении Положения о порядке ведения делопроизводства
по обращениям граждан в органах государственной власти,
местного самоуправления, на предприятиях, в учреждениях и
организациях**

В соответствии со статьей 13 Закона Луганской Народной Республики от 21.10.2014г. №32-І «Об обращениях граждан» Совет Министров Луганской Народной Республики постановляет:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан в органах государственной власти, местного самоуправления, на предприятиях, в учреждениях и организациях.

2. Руководителям исполнительных органов государственной власти Луганской Народной Республики:

2.1. рассматривать работу с обращениями граждан как один из важнейших показателей деятельности исполнительных органов государственной власти Луганской Народной Республики, и их руководителей;

2.2. принимать меры по неукоснительному соблюдению законодательства об обращениях граждан;

2.3. установить постоянный контроль за состоянием работы с обращениями граждан.

3. Настоящее постановление вступает в силу после его опубликования.

Председатель Совета Министров
Луганской Народной Республики

Г.Н. Цыпкалов

УТВЕРЖДЕНО
постановлением Совета
Министров Луганской
Народной Республики
от 13 января 2015 г. № 02-04/08/15

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ ВЕДЕНИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА
ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН В ОРГАНАХ ГОСУДАРСТВЕННОЙ
ВЛАСТИ, МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ, НА ПРЕДПРИЯТИЯХ, В
УЧРЕЖДЕНИЯХ И ОРГАНИЗАЦИЯХ**

1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Законом Луганской Народной Республики от 21.10.2014г. №32-І «Об обращениях граждан» и определяет порядок ведения делопроизводства по обращениям (предложениям, заявлениям, жалобам) граждан в органах государственной власти, местного самоуправления, на предприятиях, в учреждениях и организациях.

2. Действие настоящего Положения не распространяется на ведение делопроизводства по обращениям граждан, рассматриваемым в порядке уголовно-процессуального, гражданско-процессуального, трудового законодательства, законодательства о защите экономической конкуренции, а также по обращениям, для которых законодательными актами Луганской Народной Республики установлен иной порядок их направления и рассмотрения в государственных органах, органах местного самоуправления и их должностными лицами.

3. Делопроизводство по обращениям граждан в органах государственной власти, местного самоуправления, на предприятиях, в учреждениях и организациях ведется централизованно, отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется уполномоченными должностными лицами.

4. Ответственность за организацию работы с обращениями граждан несут руководители органов государственной власти, местного самоуправления, предприятий, учреждений и организаций.

5. Регистрация обращений граждан в органах государственной власти, местного самоуправления, на предприятиях, в учреждениях и организациях осуществляется с использованием одной из следующих форм:

автоматизированной (электронной);
карточной (в регистрационно-контрольных карточках);
журнальной с графами, аналогичными реквизитам
регистрационно-контрольной карточки.

Регистрационно-контрольные карточки обращений граждан ведутся по форме согласно приложению.

В регистрационные формы могут дополнительно включаться реквизиты, необходимые для учета, поиска и анализа работы по обращениям граждан.

Количество экземпляров регистрационно-контрольных карточек определяется исходя из необходимости обеспечения учета, контроля, поиска, анализа работы по обращениям граждан.

6. Все поступившие в орган государственной власти, местного самоуправления, на предприятие, в учреждение, организацию (должностному лицу) обращения граждан, в том числе и принятые на личном приеме, регистрируются в день их поступления в установленном порядке.

7. Конверты от поступивших обращений граждан сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или, когда дата почтового штемпеля служит подтверждением времени отправления и получения обращения.

8. Регистрационный индекс обращений граждан состоит из начальной буквы фамилии заявителя и порядкового номера предложения, заявления, жалобы, которые поступили (например, А-12). Регистрационный индекс может быть дополнен другими обозначениями, которые обеспечивают систематизацию, поиск и хранение предложений, заявлений, жалоб.

9. Повторным обращениям при их поступлении в орган государственной власти, местного самоуправления, объединение граждан, на предприятие, в учреждение, организацию (должностному лицу) в течение календарного года в зависимости от объема документооборота присваивается регистрационный индекс первого обращения.

10. Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения одному и тому же субъекту, учитываются под регистрационным индексом первого обращения с добавлением дополнительного порядкового номера.

11. После регистрации обращения граждан передаются на рассмотрение руководителям органов государственной власти, местного самоуправления, объединений граждан, предприятий, учреждений, организаций (должностным лицам). Поручения руководителей органов государственной власти, местного самоуправления, объединений граждан, предприятий, учреждений, организаций (должностных лиц) о дальнейшем рассмотрении обращений граждан оформляются в форме резолюций.

12. Контроль за рассмотрением обращений граждан в органах государственной власти, местного самоуправления, объединениях граждан, на предприятиях, в учреждениях, организациях ведется с использованием автоматизированной (электронной) системы контроля либо регистрационно-контрольных карточек или журналов.

Контроль завершается, если все поставленные в обращениях вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и гражданам даны ответы в установленные законодательством сроки.

Решения о снятии с контроля обращений граждан принимаются руководителями органов государственной власти, местного самоуправления,

объединений граждан, предприятий, учреждений и организаций (должностными лицами).

Обращения граждан, направленные в государственные органы, иные организации (должностным лицам) вышестоящими государственными органами, иными организациями (вышестоящими должностными лицами), требующими сообщить результаты рассмотрения, и предписания, берутся на особый контроль.

13. Решения и ответы по обращениям граждан оформляются на одном из государственных языков Луганской Народной Республики и даются в сроки, установленные статьей 20 Закона Луганской Народной Республики «Об обращениях граждан».

Гражданам письменно сообщается о решениях, принятых по результатам рассмотрения их письменных обращений. Если решить поставленные в устном обращении вопросы непосредственно на личном приеме невозможно, оно рассматривается в том же порядке, что и письменное обращение.

В ответах, направленных в вышестоящие государственные органы, иные организации (вышестоящим должностным лицам) по находящимся на контроле обращениям граждан, указываются сведения об уведомлении гражданина о результатах рассмотрения его обращения, отметка об исполнителе.

Индекс ответа состоит из регистрационного индекса обращения гражданина с дополнением других установленных в государственных органах, иных организациях обозначений, применяемых при регистрации.

14. Сроки рассмотрения обращений граждан исчисляются со дня их регистрации в органах государственной власти, местного самоуправления, объединениях граждан, на предприятиях, в учреждениях и организациях, к компетенции которых относится решение вопросов, изложенных в обращениях и рассматриваются в календарных днях, с учетом выходных и праздничных дней. В случаях, если окончания срока рассмотрения обращений граждан приходится на выходной или праздничный день, то последним днем рассмотрения данных обращений граждан следует считать следующий за ним рабочий день.

15. В случаях, когда в письменных обращениях граждан, поступивших в органы государственной власти, местного самоуправления, иные организации (должностным лицам), одновременно содержатся вопросы, относящиеся к компетенции нескольких органов государственной власти, местного самоуправления, иных организаций (должностных лиц), копии данных обращений в 5-дневный срок направляются в соответствующие органы государственной власти, местного самоуправления, иные организации (должностным лицам) с уведомлением об этом граждан.

16. Ход рассмотрения обращений граждан (поручения, сделанные запросы, полученные ответы, принятые решения) в органах государственной власти, местного самоуправления, объединениях граждан, на предприятиях, в учреждениях, и организациях (должностными лицами) должен быть точно и

своевременно отражен в регистрационной базе данных, регистрационно-контрольных карточках, журналах.

На каждом обращении после окончательного разрешения поставленных в нем вопросов делается отметка об исполнении и направлении его в дело, указывается дата и личная подпись должностного лица, принявшего данное решение.

17. Обращения граждан и материалы, связанные с их рассмотрением, после их разрешения возвращаются должностным лицам, ведущим делопроизводство по обращениям граждан, для формирования в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел органа государственной власти, местного самоуправления, объединения граждан, предприятия, учреждения и организации.

Дела формируются в течение календарного года. Каждое обращение и документы по его рассмотрению составляют в деле самостоятельную группу. В случае поступления повторных обращений они подшиваются в данную группу.

При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные обращения, а также неправильно оформленные документы в дела не подшиваются.

18. Срок хранения обращений граждан, материалов, связанных с их рассмотрением, - 5 лет (в случае неоднократного обращения - 5 лет с даты последнего рассмотрения). В необходимых случаях в установленном порядке органом государственной власти, местного самоуправления, объединением граждан, предприятием, учреждением или организацией может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении соответствующих обращений граждан.

19. Дела по обращениям граждан передаются в архив через год после завершения делопроизводства по ним.

По истечении установленных сроков хранения обращения граждан и материалы, связанные с их рассмотрением, подлежат уничтожению в порядке, устанавливаемом Государственной архивной службой Луганской Народной Республики.

Первый заместитель Председателя Совета
Министров Луганской Народной Республики –
руководитель Аппарата Совета Министров
Луганской Народной Республики

В.Н. Потапов

Приложение
к Положению о порядке
ведения делопроизводства по
обращениям граждан в
органах государственной власти,
местного самоуправления,
объединениях граждан, на
предприятиях, в учреждениях и
организациях

**Примерная форма
регистрационно-контрольной карточки обращений граждан**

N _____
(регистрационный индекс)

Фамилия, имя, отчество _____

Адрес места жительства и (или) работы, контактный телефон _____

Дата поступления _____

Количество листов обращения _____

Количество листов приложений _____

Даты, индексы повторных обращений _____

Корреспондент, дата и индекс сопроводительного письма _____

Тематика _____

Содержание _____

Резолюция _____

Исполнитель _____

Документ направлен на исполнение _____

Дата направления _____ Срок исполнения _____ Дата исполнения _____

Ход рассмотрения _____

Результат рассмотрения обращения (N ____ дата ответа _____).

Отметка о снятии с контроля _____

Документ подшит в дело N _____ л.