

УТВЕРЖДАЮ

Директор Государственного учреждения  
«Луганский республиканский Центр  
экстренной медицинской помощи  
и медицины катастроф»



Луганской Народной Республики

Д.С. Пархомчук

«07» 02 2017 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ  
О ПОРЯДКЕ ВЕДЕНИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА  
ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН В ГОСУДАРСТВЕННОМ УЧРЕЖДЕНИИ  
«ЛУГАНСКИЙ РЕСПУБЛИКАНСКИЙ ЦЕНТР ЭКСТРЕННОЙ  
МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ И МЕДИЦИНЫ КАТАСТРОФ»  
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ**

1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Законом Луганской Народной Республики от 21.10.2014г. №32-І «Об обращениях граждан», Постановлением Совета Министров Луганской Народной Республики от 13.01.2015 № 02-04/08/15 «Об утверждении Положения о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан в органах государственной власти, местного самоуправления, на предприятиях, в учреждениях и организациях» (далее – Постановление СМ ЛНР) и определяет порядок ведения делопроизводства по обращениям (предложениям, заявлениям, жалобам) граждан в Государственном учреждении «Луганский республиканский Центр экстренной медицинской помощи и медицины катастроф» Луганской Народной Республики (далее – Центр).

2. Делопроизводство по обращениям граждан в Центре ведется централизованно, отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется уполномоченными должностными лицами.

3. Ответственность за организацию работы с обращениями граждан несет заместитель директора по медицинской работе.

4. Регистрация обращений граждан в Центре осуществляется с использованием журнальной формы регистрации с графами, соответствующими реквизитам формы регистрационно-контрольной карточки, установленной Постановлением СМ ЛНР.

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

5. Все поступившие в Центр обращения граждан, в том числе и принятые на личном приеме, регистрируются в день их поступления в установленном порядке.

6. 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.

7. 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.

8. Повторным обращениям при их поступлении в Центр в течение календарного года в зависимости от объема документооборота присваивается регистрационный индекс первого обращения.

9. Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, учитываются под регистрационным индексом первого обращения с добавлением дополнительного порядкового номера.

10. После регистрации обращения граждан передаются на рассмотрение руководителям структурных подразделений Центра в пределах их компетенции. Поручения директора Цента о дальнейшем рассмотрении обращений граждан оформляются в форме резолюций.

11. Контроль за рассмотрением обращений граждан в Центре ведется с использованием регистрационного журнала.

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 директором Центра.

Обращения граждан, направленные для рассмотрения и принятия решений в Центр вышестоящими государственными органами (вышестоящими должностными лицами), требующими сообщить результаты рассмотрения и предписания, берутся на особый контроль.

12. 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 (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, обозначений, применяемых при регистрации.

13. Сроки рассмотрения обращений граждан исчисляются со дня их регистрации в календарных днях, с учетом выходных и праздничных дней. В случаях, если окончание срока рассмотрения обращений граждан приходится на выходной или праздничный день, то последним днем рассмотрения данных обращений граждан следует считать следующий за ним рабочий день.

14. В случаях, когда в письменных обращениях граждан, поступивших в Центр, одновременно содержатся вопросы, относящиеся к компетенции иных 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.

15. Ход рассмотрения обращений граждан (поручения, сделанные запросы, полученные ответы, принятые решения) должен быть точно и своевременно отражен в 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.

16. Обращения граждан и материалы, связанные с их рассмотрением, после их разрешения возвращаются должностным лицам, ведущим дело/производство по обращениям граждан, для формирования в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Центра.

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.

17. 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 директором Центра может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении соответствующих обращений граждан.

18. 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.

Начальник отдела правового  
обеспечения

«07» 02 2017 г.



С.С. Былинин

Согласовано

Заместитель директора  
по медицинской работе

«07» 02 2017 г.



Л.А. Бондаренко