



ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОМИТЕТ ПО ЗЕМЕЛЬНЫМ ОТНОШЕНИЯМ
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ
(ГОСКОМЗЕМ ЛНР)

ПРИКАЗ

05 декабря 2016 г.

№ 241

г. Луганск

Зарегистрировано в Министерстве юстиции
Луганской Народной Республики
26.12.2016 за № 691/1038

**Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений
граждан и организации личного приема граждан в Государственном
комитете по земельным отношениям Луганской Народной Республики**

В соответствии со ст. 26 Временного Основного Закона (Конституции) Луганской Народной Республики, Закона Луганской Народной Республики «Об обращениях граждан», Положением о Государственном комитете по земельным отношениям Луганской Народной Республики, утвержденным постановлением Совета Министров Луганской Народной Республики от 13.09.2016 № 486, руководствуясь 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», с целью выполнения функций, возложенных на Государственный комитет по земельным отношениям Луганской Народной Республики, п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в Государственном комитете по земельным отношениям Луганской Народной Республики.

2. Юридическому отделу Государственного комитета по земельным отношениям Луганской Народной Республики в течении 5 дней с момента подписания настоящего приказа подать его на государственную регистрацию в Министерство юстиции Луганской Народной Республики.

3. Данный приказ вступает в силу через 10 дней после дня его официального опубликования.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Председатель

М.И. Пушкарская

УТВЕРЖДЕНА
приказом Государственного
комитета по земельным
отношениям Луганской
Народной Республики
от 05.12.2016 № 241

Зарегистрировано в Министерстве юстиции
Луганской Народной Республики
26.12.2016 за № 691/1038

И Н С Т Р У К Ц И Я
о порядке рассмотрения обращений граждан и
организации личного приема граждан
в Государственном комитете по земельным отношениям Луганской
Народной Республики

I. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в Государственном комитете по земельным отношениям Луганской Народной Республики (далее – Инструкция) устанавливает единые требования к порядку рассмотрения обращений и ведению делопроизводства по обращениям граждан в Государственном комитете по земельным отношениям Луганской Народной Республики (далее – Госкомзем ЛНР) и его территориальных органах.

Рассмотрение обращений граждан предусматривает: прием письменных и устных обращений граждан; регистрацию поступивших письменных и устных обращений; направление письменных обращений на резолюцию (рассмотрение); рассмотрение письменных и устных обращений; оформление ответов на письменные обращения; извещение граждан о результате (ходе) рассмотрения их письменных обращений и направление оформленных ответов; личный прием граждан (прием устных обращений граждан).

1.2. Работа по рассмотрению письменных и устных обращений граждан и проведению личного приема граждан в Госкомземе ЛНР осуществляется в соответствии с Временным Основным Законом (Конституцией) Луганской Народной Республики, Законом Луганской Народной Республики от 21.10.2014 № 32-І «Об обращениях граждан», постановлением Совета Министров Луганской Народной Республики от 13 января 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», данной Инструкцией и другими нормативными правовыми актами Луганской Народной Республики.

1.3. Прием, учет, первичную обработку и контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, поступивших на имя Председателя Государственного комитета по земельным отношениям Луганской Народной Республики (далее – Председателя Госкомзема ЛНР), в адрес Госкомзема ЛНР, осуществляет Сектор по работе с обращениями граждан и связям с общественностью Государственного комитета по земельным отношениям Луганской Народной Республики (далее – Сектор).

1.4. Прием, учет, первичную обработку и контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших в территориальные органы

Госкомзема ЛНР, осуществляют должностные лица территориальных органов Госкомзема ЛНР, ответственные за делопроизводство по обращениям граждан (далее – Должностные лица территориальных органов).

1.5. Рассмотрение обращений производится Председателем Госкомзема ЛНР, его заместителями, Сектором, должностными лицами структурных подразделений Госкомзема ЛНР и его территориальных органов.

1.6. Положения настоящей Инструкции применяются в отношении личных обращений граждан, а также их представителей.

Положения настоящей Инструкции не применяются при рассмотрении обращений юридических лиц, общественных объединений граждан и их представителей.

1.7. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

1.8. Учет, хранение и передача дел в архив Госкомзема ЛНР осуществляются в порядке, предусмотренном Инструкцией по делопроизводству в Государственном комитете по земельным отношениям Луганской Народной Республики, утвержденной приказом Государственного комитета по земельным отношениям Луганской Народной Республики от 30.06.2016 № 143 (далее – Инструкция по делопроизводству), настоящей Инструкцией, другими нормативными правовыми актами Луганской Народной Республики.

1.9. Ответственность за организацию работы с обращениями граждан несут руководители Госкомзема ЛНР, территориальных органов.

II. Основные понятия

В настоящей Инструкции используются следующие основные понятия:

жалоба – обращение с требованием о восстановлении прав и защите законных интересов граждан, нарушенных действиями (бездействием), решениями государственных органов, органов местного самоуправления, предприятий, учреждений, организаций, объединений граждан, должностных лиц;

заявители – граждане, их законные представители, обратившиеся в Госкомзем ЛНР, его территориальные органы;

заявление (ходатайство) – обращение граждан с просьбой о содействии реализации закрепленных Конституцией и действующим законодательством их прав и интересов или сообщение о нарушении действующего законодательства либо недостатках в деятельности предприятий, учреждений, организаций, независимо от форм собственности, народных депутатов Луганской Народной Республики, депутатов местных советов, должностных лиц, а также высказывание мнения относительно улучшения их деятельности. Ходатайство – письменное обращение с просьбой о признании за лицом соответствующего статуса, прав либо свобод и т.п.;

индивидуальное обращение – обращение, сделанное от имени одного гражданина;

коллективное обращение – обращение, сделанное от имени двух и более граждан; обращение или резолюция, принятые и подписанные организаторами или участниками собрания, митинга;

обращение – предложение (замечание), заявление (ходатайство) и жалоба, изложенные в письменной или устной форме.

письменное обращение – обращение, составленное и оформленное гражданином на бумаге с соблюдением требований, установленных для подготовки письменных документов;

повторное обращение – обращение, рассмотренное одним и те же органом от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу;

предложение (замечание) – обращение граждан, где высказываются совет, рекомендации относительно деятельности органов государственной власти и местного самоуправления, депутатов всех уровней, должностных лиц, а также высказываются мнения об урегулировании общественных отношений и условий жизни граждан, совершенствовании правовой основы государственной и общественной жизни, социально-культурной и иных сфер деятельности государства и общества;

устное обращение - обращение, изложенное гражданином лично или через третьих лиц (доверенных лиц) на личном приеме.

Прочие понятия, используемые в настоящей Инструкции, соответствуют понятиям, определенным в нормативных правовых актах Луганской Народной Республики.

III. Информация о Госкомземе ЛНР и график личного приема граждан

3.1. Сведения об Госкомземе ЛНР:

местонахождение: 91033, Луганская Народная Республика, г. Луганск, ул. Оборонная, 101б, адрес электронной почты Госкомзема ЛНР: [goskomzemplnr@mail.ru](mailto:gskomzemplnr@mail.ru).

3.2. Территориальными органами Госкомзема ЛНР являются:

3.2.1. Региональное управление Государственного комитета по земельным отношениям Луганской Народной Республики в г. Алчевске и Перевальском районе;

3.2.2. Управление Государственного комитета по земельным отношениям Луганской Народной Республики в г. Антраците и Антрацитовском районе;

3.2.3. Региональное управление Государственного комитета по земельным отношениям Луганской Народной Республики в гг. Брянке, Кировске, Стаханове, Первомайске;

3.2.4. Управление Государственного комитета по земельным отношениям Луганской Народной Республики в г. Краснодоне и Краснодонском районе;

3.2.5. Управление Государственного комитета по земельным отношениям Луганской Народной Республики в г. Красный Луч;

3.2.6. Отдел Государственного комитета по земельным отношениям Луганской Народной Республики в г. Луганске;

3.2.7. Отдел Государственного комитета по земельным отношениям Луганской Народной Республики в Лутугинском районе;

3.2.8. Отдел Государственного комитета по земельным отношениям Луганской Народной Республики в г. Ровеньки;

3.2.9. Управление Государственного комитета по земельным отношениям Луганской Народной Республики в г. Свердловске и Свердловском районе;

3.2.10. Отдел Государственного комитета по земельным отношениям Луганской Народной Республики в Славяносербском районе.

3.3. Информация об установленных днях и часах личного приема граждан Председателем Госкомзема ЛНР, его заместителями, должностными лицами структурных подразделений и территориальных органов Госкомзема ЛНР предоставляется по телефону: (0642) 33-19-11.

3.4. График личного приема граждан Председателем Госкомзема ЛНР, заместителями Председателя Госкомзема ЛНР, и перечень структурных подразделений, в которых проводится личный прием, установлен в соответствии с приложением № 1 к настоящей Инструкции.

3.5. Информация о графике личного приема граждан Председателем Госкомзема ЛНР, его заместителями, структурными подразделениями Госкомзема ЛНР размещается на информационном стенде в помещении Госкомзема ЛНР, а также на сайте Госкомзема ЛНР (адрес goskomzemplnr.wixsite.com/gkzlnr).

3.6. График личного приема граждан в территориальных органах Госкомзема ЛНР: понедельник, среда с 9.00 до 16.00, пятница с 09.00 до 15.00, обеденный перерыв с 12.00 до 12.45.

3.7. Информация о графике личного приема граждан в территориальных органах Госкомзема ЛНР размещается на информационных стендах в помещениях территориальных органов Госкомзема ЛНР, а также на сайте Госкомзема ЛНР (адрес goskomzemplnr.wixsite.com/gkzlnr).

IV. Порядок рассмотрения письменных обращений

4.1. Работа с письменными обращениями осуществляется должностными лицами Сектора/Должностными лицами территориальных органов в следующей последовательности:

- прием и первичная обработка письменных обращений;
- регистрация поступивших письменных обращений;
- проставление резолюции руководителем на письменных обращениях;
- постановка письменных обращений на контроль;
- направление письменных обращений на рассмотрение;
- рассмотрение письменных обращений;
- продление срока рассмотрения письменных обращений;
- подготовка промежуточных ответов (если продляется срок);
- подготовка и оформление ответов на письменные обращения;
- снятие с контроля письменных обращений;

предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменных обращений;

информирование заявителей о результатах рассмотрения обращений;

формирование дел по обращениям граждан.

4.2. Письменные обращения граждан, поступившие в адрес Госкомзема ЛНР, на имя Председателя Госкомзема ЛНР, руководителей территориальных органов Госкомзема ЛНР, подлежат обязательному рассмотрению.

4.3. Письменные обращения граждан могут поступить одним из следующих способов: доставлено лично гражданином либо через третьих (доверенных) лиц, доставлено нарочным, почтовым отправлением, посредством факсимильной связи, по электронной почте.

4.4. Письменные обращения граждан, присланные по почте и поступившие в отдел документационного, хозяйственного и организационного обеспечения Государственного комитета по земельным отношениям Луганской Народной Республики, передаются в Сектор для дальнейшей обработки, регистрации и рассмотрения.

4.5. При приеме документов должностным лицом отдела документационного, хозяйственного и организационного обеспечения Государственного комитета по земельным отношениям Луганской Народной Республики/Должностным лицом территориального органа Госкомзема ЛНР проверяется правильность адреса корреспонденции и целостность упаковки, вскрываются конверты. Ошибочно поступившие (не по адресу) обращения возвращаются на почту невскрытыми.

4.6. Должностное лицо отдела документационного, хозяйственного и организационного обеспечения Государственного комитета по земельным

отношениям Луганской Народной Республики знакомится с содержанием письма и, в случае если оно отвечает требованиям обращения гражданина в соответствии с Законом Луганской Народной Республики «Об обращениях граждан», передает его в Сектор. В случае отсутствия самого обращения составляется справка со следующим текстом: «Обращения указанному адресату нет», с датой и личной подписью, которая прилагается к поступившим документам.

4.7. Должностное лицо Сектора/Должностное лицо территориального органа проверяет наличие в письме документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прикладывается конверт, поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные приложения) прикладываются сзади текста обращения.

4.8. На обращения, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, составляется Акт о наличии приложений к письму в двух экземплярах (приложение № 2). Один экземпляр указанного акта остается на хранении в Секторе/территориальном органе Госкомзема ЛНР и приобщается к поступившему обращению, второй направляется заявителю.

4.9. При регистрации от обращения отделяются поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращаются заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет заявителя.

4.10. Если при регистрации в обращении отсутствовали приложения, а в тексте обращения указано, что приложения есть, составляется Акт об

отсутствии приложений к письму в двух экземплярах (приложение № 3). Один экземпляр указанного акта остаётся на хранении в Секторе/территориальном органе Госкомзема ЛНР, и приобщается к поступившему заявлению, второй направляется заявителю.

4.11. В случае если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются заявителю.

4.12. Письма с пометкой «лично», поступившие на имя Председателя Госкомзема ЛНР, вскрываются Председателем Госкомзема ЛНР, поступившие на имя должностных лиц Госкомзема ЛНР и его территориальных органов – передаются адресатам невскрытыми.

4.13. В случае если письмо, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, и, по своему содержанию, является обращением гражданина, получатель должен передать его для регистрации в Журнале регистрации жалоб, заявлений (ходатайств) и предложений (замечаний) граждан (далее – Журнал регистрации обращений) (приложение № 4).

4.14. По просьбе обратившегося гражданина, должностным лицом Сектора/Должностным лицом территориального органа ставится отметка о получении на копии или втором экземпляре принятого обращения.

4.15. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

наименование органа, в который направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);

почтовый (электронный – при необходимости) адрес, по которому может быть направлен ответ;

суть обращения, ставит личную подпись и дату;

каким способом (нарочно, по почте, по электронной почте) он желает получить ответ.

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

4.16. Письменные обращения с просьбами о личном приеме рассматриваются как обычные обращения.

4.17. Обращение проверяется на повторность в рамках календарного года в зависимости от документооборота, при необходимости прикладывается предыдущая переписка, для дальнейшего направления на регистрацию и рассмотрение.

Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам.

4.18. В случае если письменное обращение признано анонимным, ответ на обращение не дается.

4.19. Обращение, написанное неразборчивым почерком и не поддающееся прочтению, не рассматривается, о чем уведомляется гражданин, если его фамилия и адрес поддаются прочтению.

4.20. На поступившее в Сектор/территориальные органы Госкомзема ЛНР обращение, в правом нижнем углу первой страницы, проставляется дата приема, подпись, фамилия и инициалы должностного лица, принявшего обращения. В случае, если место в правом нижнем углу занято текстом, указанная информация о получении обращения может быть проставлена в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

4.21. Должностное лицо Сектора/Должностное лицо территориального органа Госкомзема ЛНР осуществляет регистрацию обращений в Журнале регистрации обращений.

4.22. При регистрации обращению присваивается регистрационный индекс, который состоит из:

индекса кода города или района, из которого поступило обращение, в соответствии с приложением № 5 к настоящей Инструкции;

начальной буквы фамилии автора (при коллективном обращении после начальной буквы добавляется аббревиатура «КЛ»);

порядкового номера (применяется сквозная нумерация, которая начинается ежегодно с номера 00001).

Например:

03-В-00001, где 03 – индекс города, В – первая буква фамилии (Воронин), 00001 – порядковый номер в рамках календарного года.

При поступлении повторного обращения проставляется регистрационный индекс первого обращения.

4.23. Если обращение подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые две или три фамилии, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным.

4.24. Если обращение переслано государственными органами для рассмотрения, то указывается, откуда оно поступило, в Журнале регистрации обращений проставляются дата и регистрационный индекс сопроводительного письма.

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

4.26. Обращение одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленное различным адресатам и поступившее для рассмотрения одному и тому же субъекту, учитываются под регистрационным индексом первого обращения с добавлением дополнительного порядкового номера (-1, -2 и т.д.).

Например:

03-В-00001-1, где 03 – индекс города, В – первая буква фамилии (Воронин), 00001 – порядковый номер в рамках календарного года, -1 – дополнительный порядковый номер.

4.27. После регистрации в Журнале регистрации обращений, оформляется карточка РКФО (РКФО – регистрационно-контрольная форма обращения) в соответствии с формой, установленной приложением № 6 настоящей Инструкции.

4.28. Обращение регистрируется не позднее следующего рабочего дня даты поступления.

4.29. Почтовые конверты хранятся вместе с текстом обращения.

4.30. Журнал регистрации обращений должен быть прошит, пронумерован и подписан в Госкомземе ЛНР – Председателем Госкомзема ЛНР, в территориальных органах - руководителями территориальных органов, скреплен печатью.

4.31. Журнал регистрации обращений хранится в Секторе/территориальном органе Госкомзема ЛНР.

4.32. После регистрации обращения передаются на рассмотрение Председателю Госкомзема ЛНР/руководителям территориальных органов Госкомзема ЛНР. Поручение о дальнейшем рассмотрении оформляются в форме резолюций.

4.33. Резолюция содержит:

регистрационный индекс;

фамилии и инициалы исполнителей по обращению;

лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и сроки рассмотрения (поручение). Поручение по рассмотрению обращения может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения;

подпись Председателя Госкомзема ЛНР/руководителя территориального органа Госкомзема ЛНР с расшифровкой.

4.34. Форма бланка резолюции установлена в соответствии с приложением № 7 к настоящей Инструкции.

4.35. Руководитель проставляет резолюцию не позднее следующего рабочего дня с момента регистрации.

4.36. После проставления резолюции, содержание резолюции заносится в Журнал регистрации обращений должностным лицом Сектора/Должностным лицом территориального органа.

4.37. Зарегистрированные обращения, в соответствии с резолюцией, направляются исполнителям, при этом должностным лицом Сектора/Должностным лицом территориального органа снимается необходимое количество копий не позднее следующего дня с момента проставления резолюции.

Оригинал обращения остается в Секторе/у Должностного лица территориального органа.

4.38. В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким структурным подразделениям, территориальным органам Госкомзема ЛНР, должностное лицо, указанное в резолюции первым, является ответственным исполнителем, остальные являются соисполнителями.

Исполнитель определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение, при необходимости подключает к исполнению другие структурные подразделения, в том числе не указанные в резолюции. Осуществляет контроль за соблюдением установленных сроков, формирует окончательный ответ на обращение при поступлении информации и материалов от соисполнителей.

4.39. В случае если, согласно резолюции Председателя Госкомзема ЛНР, соисполнителем является руководитель территориального органа Госкомзема ЛНР, должностное лицо Сектора по электронной почте направляет копии бланка резолюции, обращения руководителю соответствующего территориального органа Госкомзема ЛНР.

4.40. Обращение, которое было направлено в территориальный орган

Госкомзема ЛНР для предоставления информации, регистрируется Должностным лицом территориального органа в Журнале регистрации обращений соответствующего территориального органа Госкомзема ЛНР.

4.41. Информация, подписанная руководителем территориального органа Госкомзема ЛНР, не позднее чем за 5 дней до окончания срока рассмотрения обращения направляется Должностным лицом территориального органа ответственному исполнителю (нарочно или по электронной почте).

4.42. Копии бланка резолюции, обращения и информация территориального органа Госкомзема ЛНР помещаются в мягкую обложку, систематизируются в хронологической последовательности, и хранятся в территориальном органе Госкомзема ЛНР.

V. Рассмотрение письменных обращений

5.1. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:

запросить дополнительную информацию в исполнительных органах государственной власти, органах местного самоуправления, других государственных органах;

пригласить на личную беседу гражданина, запросить у него дополнительную информацию;

инициировать проведение проверки (проведение проверки осуществляется в пределах полномочий, установленных Положением о Госкомземе ЛНР, другими нормативными правовыми актами Луганской Народной Республики).

5.2. В случае необходимости получения дополнительной информации у

гражданина, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, исполнитель может пригласить гражданина на личную беседу. Приглашение гражданина на беседу осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронных средств связи, почтой и другими способами, но не позднее, чем за три дня до назначенной даты проведения беседы.

В случае отказа гражданина (или неявки, при наличии подтверждения о приглашении гражданина предложенным способом в надлежащий срок) ответ на обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточность информации, обусловленная неявкой гражданина на личную беседу, может повлечь недостаточно детальное рассмотрение обращения. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

5.3. При рассмотрении обращения исполнитель применяет все предоставленные ему полномочия в соответствии с должностным регламентом.

5.4. Подготовленный по результатам рассмотрения обращения ответ должен соответствовать следующим требованиям:

содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет сделано);

если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

содержать информацию о дате отправки и регистрационном индексе обращения;

должна быть указана фамилия, имя, отчество и номер телефона

исполнителя.

5.5. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты меры, дан письменный ответ гражданину (лицу, органу, обратившемуся в интересах гражданина).

5.6. Ответ по результатам рассмотрения обращений в Госкомземе ЛНР дается за подписью Председателя Госкомзема ЛНР или лица, исполняющего его обязанности, в территориальных органах Госкомзема ЛНР – за подписью руководителей территориальных органов или лиц, исполняющих их обязанности.

5.7. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко. Необходимо исчерпывающе давать ответ на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина, в ответе следует указывать, что жалоба обоснована, факты подтвердились.

5.8. При направлении ответа органам государственной власти, которые направили обращение для рассмотрения в Госкомземе ЛНР, ссылка на регистрационный индекс и дату, указанные органами государственной власти, обязательна.

5.9. Ответы заявителям печатаются на бланках установленной формы. Должностные лица Сектора/Должностные лица территориальных органов оформляют ответы на бланке Государственного комитета по земельным отношениям Луганской Народной Республики/бланке территориального органа, типовая форма которого утверждена Приказом Государственного комитета по земельным отношениям Луганской Народной Республики от 02.11.2016 № 226.

5.10. В левом нижнем углу ответа заявителю обязательно указываются фамилия, инициалы ответственного исполнителя и номер его служебного телефона. В случае если ответ подготовлен ответственным исполнителем по резолюции совместно с соисполнителями по резолюции, указываются фамилии, инициалы всех исполнителей.

5.11. На каждом обращении после его рассмотрения делается отметка об исполнении и направлении его в дело, указывается дата и личная подпись исполнителя.

5.12. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок или условия окончательного разрешения вопроса.

5.13. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа, ответ направляется (передается) заявителю.

5.14. Ответ на коллективное обращение направляется лицу, указавшему свой домашний либо иной адрес для отправки ответа, либо лицу, подписавшему обращение первым, если указан его домашний либо иной адрес.

В случае если в коллективном обращении не указаны адреса и оно не признано анонимным (например: жильцы дома, жители деревни, работники больницы, члены трудового коллектива), ответ направляется в одну из квартир, в адрес местной администрации, организацию, на предприятие.

5.15. Ответы на обращения должны быть оформлены и завизированы соответствующими должностными лицами Госкомзема ЛНР и его территориальных органов. Визы проставляются на втором экземпляре ответа на обращение.

5.16. Ответственность за содержание и оформление подготовленных ответов на обращения, а также за соблюдение порядка, объективности рассмотрения обращения, сроков рассмотрения и своевременности их продления возлагается на Сектор/Должностных лиц территориальных органов, должностных лиц структурных подразделений и территориальных органов Госкомзема ЛНР, предоставляющих информацию по обращениям, в пределах компетенции.

5.17. После подписания ответа руководством документ регистрируется в Журнале регистрации обращений должностным лицом Сектора/Должностным лицом территориального органа. Датой рассмотрения обращения является дата регистрации ответа.

5.18. При регистрации ответа ставится индекс, присвоенный обращению при регистрации, и дата подготовки ответа.

5.19. Вся переписка, в том числе, направление запросов, подготовка промежуточных ответов, относительно обращений граждан осуществляется по индексу, присвоенному им во время регистрации обращения.

5.20. По желанию гражданина ответ на обращение может быть вручен ему лично, отправлен по почте, по электронной почте.

VI. Организация контроля за рассмотрением обращений

6.1. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением письменных обращений, поступивших на рассмотрение в Госкомзем ЛНР, его территориальные органы, осуществляется Сектором/Должностными лицами территориальных органов Госкомзема ЛНР.

6.2. Обращения граждан, поступившие в Госкомзем ЛНР, его территориальные органы, вышестоящими государственными органами, иными организациями (вышестоящими должностными лицами), требующими сообщить результаты рассмотрения, и предписания, берутся на особый контроль.

6.3. При постановке обращения на контроль в верхнем правом углу первого листа документа прописывается словом или проставляется штамп «Контроль» с указанием срока исполнения.

6.4. В случае неисполнения обращений в установленный законодательством срок должностное лицо Сектора/Должностное лицо территориального органа Госкомзема ЛНР информирует письменно Председателя Госкомзема ЛНР/руководителя территориального органа Госкомзема ЛНР о фактах несвоевременного исполнения контролируемых поручений.

6.5. Основание для снятия с контроля письменного обращения может служить оформленный гражданину ответ с предоставленными разъяснениями о порядке защиты его прав и законных интересов, рекомендациями относительно процедуры и порядка совершения действий, направленных на решение вопроса, указанного в обращении.

VII. Сроки рассмотрения обращений

7.1. Обращения рассматриваются и решаются в срок не более одного месяца со дня их поступления, а те, которые не нуждаются в дополнительном изучении, - безотлагательно, но не позднее 10 дней со дня их получения.

Если в месячный срок решить поставленные в обращении вопросы невозможно, Председатель Госкомзема ЛНР, руководители территориальных

органов устанавливают необходимый срок для его рассмотрения, о чем сообщается заявителю.

7.2. Обращения могут рассматриваться непосредственно должностными лицами Сектора или их рассмотрение может быть поручено должностным лицам структурных подразделений, территориальных органов Госкомзема ЛНР.

7.3. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в резолюции первым. Соисполнители, не позднее пяти дней до истечения срока исполнения обращения, обязаны предоставить ответственному исполнителю информацию и все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

7.4. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия дополнительных мер, сроки рассмотрения обращения могут быть продлены, но не более чем на 15 дней, с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) заблаговременно направляется заявителю. При этом общий срок решения вопросов, поставленных в обращении, не может превышать 45 дней.

7.5. По обоснованному письменному требованию граждан срок рассмотрения обращения может быть сокращен.

7.6. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в полномочия Госкомзема ЛНР, его территориальных органов, то исполнитель

в срок не более 5 дней направляет данное обращение по принадлежности соответствующему государственному органу, к компетенции которого относится рассмотрение данных вопросов, о чем сообщается гражданину, подавшему обращение.

VIII. Порядок организации и проведения личного приема граждан

8.1. Личный прием граждан в Госкомземе ЛНР проводят Председатель Госкомзема ЛНР, его заместители, должностные лица структурных подразделений и территориальных органов Госкомзема ЛНР.

Помещение для приема граждан должно быть снабжено стульями, иметь место для письма и раскладки документов.

8.2. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах, руководителями одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

8.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

8.4. Прием граждан осуществляется в порядке очередности согласно предварительной очереди. Ветераны Великой Отечественной Войны и лица, приравненные к ним, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

8.5. При проведении личного приема граждан оформляется запись в журнале регистрации и учета личного приема граждан (приложение № 8) (далее – Журнал личного приема), куда заносятся дата приема, ФИО заявителя, краткое содержание обращения и другие отметки.

8.6. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение гражданина дается в ходе личного приема, о чем делается соответствующая запись в Журнале личного приема. Гражданин подтверждает предоставление исчерпывающего ответа, о чем ставит подпись в Журнале личного приема.

8.7. По требованию гражданина, ответ, который был дан на личном приеме, может быть оформлен письменно. Если дать устный ответ во время приема не представляется возможным, гражданину разъясняется его право подать письменное обращение, которое рассматривается в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

8.8. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Госкомзема ЛНР, гражданину дается разъяснение о компетентном органе (должностном лице) к которому ему следует обратиться, о чем делается запись в Журнале личного приема. Гражданин знакомится с указанной записью, о чем ставит подпись в Журнале личного приема.

8.9. Журнал личного приема должен быть прошит, пронумерован, подписан в Госкомземе ЛНР - Председателем Госкомзема ЛНР, в территориальных органах – руководителями территориальных органов, скреплен печатью.

8.10. В Госкомземе ЛНР и его территориальных органах, Журналы личного приёма хранятся в структурных подразделениях и территориальных органах, которые проводят личный прием.

IX. Порядок составления отчетно-аналитической информации по поступившим обращениям

9.1. Аналитическая работа по обращениям (определение характера обращений, количества, динамики показателей и др.) проводится Сектором по итогам года.

В этих целях Должностные лица территориальных органов до 15 декабря каждого календарного года предоставляют в Сектор соответствующую информацию.

9.2. Сектор готовит информационно-аналитические и статистические материалы о поступающих обращениях и предоставляет их Председателю Госкомзема ЛНР.

9.3. В соответствии с отдельными поручениями Председателя Госкомзема ЛНР Сектором, Должностными лицами территориальных органов, готовится информация об обращениях за определенный временной период, а также по конкретной тематике.

X. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, соответственно осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращений

Действия (бездействие) Госкомзема ЛНР, его должностных лиц, осуществляемые и принимаемые в ходе рассмотрения обращений, могут быть обжалованы в судебном или ином порядке порядке, установленном законодательством Луганской Народной Республики.

XI. Вопросы формирования дел по исполненным обращениям

11.1. После завершения рассмотрения обращения, материалы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела, кроме случая, предусмотренного п. 4.42. настоящей Инструкции.

Составляются внутренние описи документов и заверительные надписи в порядке, предусмотренном Инструкцией по делопроизводству. Дела формируются, нумеруются, прошиваются и подписываются должностными лицами Сектора/Должностными лицами территориальных органов, которые сформировали дело.

11.2. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается должностными лицами Сектора/Должностными лицами территориальных органов в течение 5 лет. После истечения указанного срока, сформированные дела передаются в архив Госкомзема ЛНР/территориальных органов Госкомзема ЛНР для дальнейшей экспертизы ценности документов.

11.3. Каждое обращение и документы по его рассмотрению оформляются в дело, помещаются в мягкую обложку и систематизируются в хронологической последовательности.

Обложка дела заполняется по форме, установленной приложением № 9 к настоящей Инструкции.

11.4. Сформированные дела, в соответствии с номенклатурой дел, располагаются на стеллажах согласно порядковым номерам.

11.5. Обращения, ответы на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела по календарному году в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

11.6. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке в соответствии с регистрационными индексами.

11.7. В деле документы располагаются в следующей последовательности:

оригинал (копия) обращения;

документы, отражающие процесс рассмотрения обращения гражданина;

последний экземпляр ответа.

11.8. Отчет о направлении ответа гражданину по электронной почте или по факсимильной связи хранится в деле.

11.9. При формировании дел проверяется правильность оформления документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные обращения, а также неправильно оформленные документы в дело прилагать запрещается.

11.10. Сформированные дела помещаются в специальные папки для хранения в текущем архиве.

11.11. Сроки хранения документов по обращениям составляют 5 лет. По истечении установленного срока хранения документы по обращениям подлежат уничтожению в порядке, установленном Государственной архивной службой Луганской Народной Республики.

ХII. Заключительные положения

12.1. Использование и распространение сведений о персональных данных, которые стали известными в результате обращения гражданина, не допускается.

12.2. По письменной просьбе гражданина он может быть ознакомлен с материалами, касающимися его обращения, затрагивающими его законные интересы. По просьбе гражданина ему могут быть выданы копии ответов, в связи с его письменным обращением, если указанные ответы не были им получены по независящим от него обстоятельствам.

12.3. Должностные лица Госкомзема ЛНР при рассмотрении обращений несут ответственность за сохранность дел по обращениям граждан.

12.4. При утрате дела по обращению граждан составляется акт в произвольной форме, информируются руководители Государственного комитета по земельным отношениям Луганской Народной Республики, его территориальных органов.

Заведующий сектором по работе
с обращениями граждан и связям
с общественностью Государственного
комитета по земельным отношениям
Луганской Народной Республики

Н.В. Дегтярёва

Приложение № 1
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан и организации
личного приема граждан
в Государственном комитете
по земельным отношениям
Луганской Народной Республики

**График личного приема граждан Государственного комитета по
земельным отношениям Луганской Народной Республики**

Председатель	Среда с 9.00 до 16.00, обеденный перерыв с 12.00 до 12.45, каб. 31
Заместитель Председателя	Понедельник с 9.00 до 16.00, обеденный перерыв с 12.00 до 12.45, каб. 37
Заместитель Председателя	Пятница с 9.00 до 15.00, обеденный перерыв с 12.00 до 12.45, каб. 34
Сектор имущественных отношений	Понедельник, среда с 9.00 до 16.00, пятница с 09.00 до 15.00, обеденный перерыв с 12.00 до 12.45, каб. 26
Отдел по контролю за использованием и охраной земель Управления землеустройства и охраны земель	Понедельник, среда с 9.00 до 16.00, пятница с 09.00 до 15.00, обеденный перерыв с 12.00 до 12.45, каб. 21, 22

Отдел землеустройства Управления землеустройства и охраны земель	Понедельник, среда с 9.00 до 16.00, пятница с 09.00 до 15.00, обеденный перерыв с 12.00 до 12.45, каб. 24
--	---

Продолжение Приложения № 1

Отдел государственного земельного кадастра	Понедельник, среда с 9.00 до 16.00, пятница с 09.00 до 15.00, обеденный перерыв с 12.00 до 12.45, каб. 33
Отдел оценки земли и экономического регулирования земельных отношений	Понедельник, среда с 9.00 до 16.00, пятница с 09.00 до 15.00, обеденный перерыв с 12.00 до 12.45, каб. 20
Юридический отдел	Понедельник, среда с 9.00 до 16.00, пятница с 09.00 до 15.00, обеденный перерыв с 12.00 до 12.45, каб. 36
Сектор по работе с обращениями граждан и связям с общественностью	Понедельник - пятница с 8.00 до 15.00, обеденный перерыв с 12.00 до 12.45, каб. 30

Приложение № 2
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан и организации
личного приема граждан
в Государственном комитете
по земельным отношениям
Луганской Народной Республики

УТВЕРЖДАЮ
Председатель Государственного
комитета по земельным
отношениям Луганской Народной
Республики/руководитель
территориального
органа

(подпись, расшифровка подписи)

(дата)

АКТ
о наличии приложений к письму

г. _____

Настоящий акт составлен _____

(должность, Ф.И.О.)

о том, что _____ должностным лицом Сектора/ Должностным лицом
(дата)
территориального органа получено письмо

(Ф.И.О. заявителя и адрес)

с приложением: _____

Должностное лицо
Сектора/Должностное лицо
территориального органа

Подпись

Расшифровка подписи

Приложение № 3

к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан и организации
личного приема граждан
в Государственном комитете
по земельным отношениям
Луганской Народной Республики

УТВЕРЖДАЮ
Председатель Государственного
комитета по земельным
отношениям Луганской Народной
Республики/руководитель
территориального
органа

(подпись, расшифровка подписи)

(дата)

АКТ

об отсутствии приложений к письму

г. _____

Настоящий акт составлен _____

(должность, Ф.И.О.)

о том, что _____ должностным лицом Сектора/ Должностным лицом
(дата)
территориального органа

(Ф.И.О. заявителя и адрес)

при вскрытии конверта (при получении документа) установлено,
что отсутствуют приложения: _____

Должностное лицо
Сектора/Должностное лицо
территориального органа

Подпись

Расшифровка подписи

Приложение № 4

к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан и организации
личного приема граждан
в Государственном комитете
по земельным отношениям
Луганской Народной Республики

ЖУРНАЛ
регистрации жалоб, заявлений (ходатайств)
и предложений (замечаний) граждан

п / п	Дата поступления, регистрационный индекс	ФИО, адрес гражданина	Откуда получено, дата, индекс сопроводительного письма	Краткое содержание обращения	Содержание резолюции, ее дата, автор, исполнитель по резолюции	Срок выполнения	Дата и индекс промежуточного ответа, исполнитель	Дата, индекс документа о принятом решении, исполнитель документа	Примечания
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Приложение № 5
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан и организации
личного приема граждан
в Государственном комитете
по земельным отношениям
Луганской Народной Республики

КОДЫ

городов и районов Луганской Народной Республики

Код	Название города, района
01	г. Луганск
02	г. Алчевск
03	г. Антрацит и Антрацитовский район
04	г. Брянка
05	г. Кировск
06	г. Краснодон и Краснодонский район
07	г. Красный Луч
08	г. Первомайск
09	г. Ровеньки
10	г. Свердловск и Свердловский район
11	г. Стаханов
12	Лутугинский район
13	Перевальский район
14	Славяносербский район
15	другие территории
16	Донецкая Народная Республика
17	другие страны

Приложение № 6
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан и организации
личного приема граждан
в Государственном комитете
по земельным отношениям
Луганской Народной Республики

КАРТОЧКА

регистрационно-контрольной формы обращения

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ ФОРМА ОБРАЩЕНИЯ			
Дата поступления		Регистрационный индекс	
Вид обращения (нужное отметить)	Предложение (замечание)	Заявление (ходатайство)	Жалоба
Фамилия, имя, отчество			
Адрес заявителя			
Контактный телефон			
Откуда получено		Дата:	Номер:
Краткое содержание вопроса			
Исполнитель (и)		Резолюция:	
Автор резолюции		Срок исполнения	
Ход исполнения			
Отметка о промежуточном ответе или дополнительном запросе			
Дата исполнения (ответа)			
С контроля снял		Подпись контролера	

Приложение № 7
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан и организации
личного приема граждан
в Государственном комитете
по земельным отношениям
Луганской Народной Республики

БЛАНК РЕЗОЛЮЦИИ

К вх. _____	
(регистрационный индекс документа)	
Фамилия, имя, отчество исполнителя _____	
Содержание поручения _____	
Срок исполнения (в случае необходимости) _____	
Подпись _____	расшифровка подписи _____
Дата « ____ » _____ 20__	

Приложение № 8
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан и организации
личного приема граждан
в Государственном комитете
по земельным отношениям
Луганской Народной Республики

ЖУРНАЛ
регистрации и учета личного приема граждан

п / п	Дата приема	Фамилия, имя, отчество гражданина	Должностное лицо, осуществляю щее личный прием	Краткое содержание затронутого вопроса	Ответ на обращение предоставлен в ходе личного приема (подпись гражданина)	Решение вопроса не входит в компетенцию Госкомзема ЛНР Гражданину дано разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться (подпись гражданина)	Решение вопроса требует дополни- тельного изучения, предоставлена консультация по составлению письменного обращения (подпись гражданина)
1	2	3	4	5	6	7	8

Приложение № 9
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан и организации
личного приема граждан
в Государственном комитете
по земельным отношениям
Луганской Народной Республики

ОБРАЗЕЦ
обложки дела

(название структурного подразделения/территориального органа Госкомзема
ЛНР)

ДЕЛО № _____

по предложению (замечанию), заявлению (ходатайству), жалобе
(нужное подчеркнуть)

Гражданина/гражданки

Проживающего(ей) по адресу:

по вопросу:

Исполнитель _____

На _____ листах

Хранить _____ лет

Формат А4