



Министерство природных ресурсов и экологии Республики Бурятия

Буряад уласай байгаалийн нөөснүүдэй болон байгаали хамгаалгын яаман

Республиканская служба по охране, контролю и регулированию использования объектов животного мира,

Агнууриин ан амгатадай аймаг хамгаалха, хинаха, тоо толгойеень гуримшуулха, шалгаха болон байгаали ашаглалга хинаха талаар респуубликын албан

АДМИНИСТРАЦИЯ ГЛАВНОГО УПРАВЛЕНИЯ ПРИРОДНЫХ РЕСУРСОВ И ЭКОЛОГИИ РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИЯ
 БУРЯАД УЛАСАЙ ТОЛГОЙЕОНЬ БА БУРЯАД УЛСАЙ ЗАСАГАЙ ЗУРГААНУУДАЙ ГҮРЭЭНИЙ ЗАСАГАЙ ЗУРГААНУУДАЙ
 ЗАРЕГУСТРИРОВАНО В РЕЕСТРЕ НОРМАТИВНЫХ ПРАВОВЫХ АКТОВ
 ИСПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИЯ
 БУРЯАД УЛАСАЙ ГҮРЭЭНИЙ ЗАСАГАЙ ГҮСЭДХЭЙ ЗУРГААНУУДАЙ ГҮРЭЭНИЙ ЗАСАГАЙ ЗУРГААНУУДАЙ
 ХУУЛИТА ШИИДХЭЭРИНҮҮДЭЙ РЕЕСТРЭЗ БҮРИДХЭЛДЭ АБТАА
 НОМЕР ГОСУДАРСТВЕННОЙ РЕГИСТРАЦИИ (301-2)
 ГҮРЭЭНИЙ БҮРИДХЭЛДЭ АБТААН ДУГААР
 № 032024480
 17 . 12 20 24 г.

улс 1905 г. д. 11 а. т. Улан-Удэ, 670034
 4-44-97, 46-55-86; e-mail: info@rsbpr.gov.bur

ПРИКАЗ

от « 08 » ноября 2024 года

№ 74 -ПР

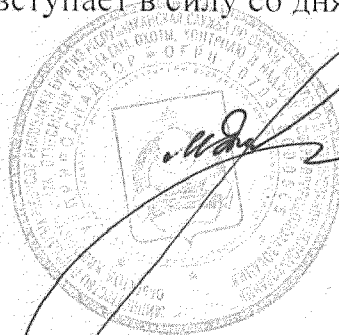
г. Улан-Удэ

Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в Республиканской службе по охране, контролю и регулированию использования объектов животного мира, отнесенных к объектам охоты, контролю и надзору в сфере природопользования

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Республики Бурятия от 02.07.2007 № 2352-III «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Республике Бурятия», Положением о Республиканской службе по охране, контролю и регулированию использования объектов животного мира, отнесенных к объектам охоты, контролю и надзору в сфере природопользования, утвержденным постановлением Правительства Республики Бурятия от 30.11.2009 № 447, приказываю:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Республиканской службе по охране, контролю и регулированию использования объектов животного мира, отнесенных к объектам охоты, контролю и надзору в сфере природопользования согласно приложению к настоящему приказу.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.
3. Настоящий приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.

Руководитель



М.В. Дамдинова

Утверждено
приказом Республиканской службы
по охране, контролю и регулированию
использования объектов животного мира,
отнесенных к объектам охоты, контролю
и надзору в сфере природопользования
от 08.11.2024 № 74-ПР

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В
РЕСПУБЛИКАНСКОЙ СЛУЖБЕ ПО ОХРАНЕ, КОНТРОЛЮ И
РЕГУЛИРОВАНИЮ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОБЪЕКТОВ ЖИВОТНОГО МИРА,
ОТНЕСЕННЫХ К ОБЪЕКТАМ ОХОТЫ, КОНТРОЛЮ И НАДЗОРУ В СФЕРЕ
ПРИРОДОПОЛЬЗОВАНИЯ**

I. Общие положения

1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Республиканской службе по охране, контролю и регулированию использования объектов животного мира, отнесенных к объектам охоты, контролю и надзору в сфере природопользования (далее – Положение, Бурприроднадзор) устанавливает порядок приема, регистрации, рассмотрения, контроля исполнения обращений граждан, организаций и общественных объединений, поступивших в адрес Бурприроднадзора, порядок организации подготовки и проведения личного приема граждан руководителем Бурприроднадзора и его заместителями (далее - должностные лица).

Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

2. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

1) обращение гражданина - направленные в Бурприроднадзор в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Бурприроднадзор;

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности Бурприроднадзора, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

3) заявление - просьба гражданина 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 Бурприроднадзора и его должностных лиц, либо критика их деятельности;

4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

3. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений

граждан Российской Федерации», Конституцией Республики Бурятия, Законом Республики Бурятия от 02.07.2007 № 2352-III «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Республике Бурятия», Указом Главы Республики Бурятия от 12.08.2014 № 150 «Об утверждении Положения об организации исполнения и контроля за исполнением поручений в исполнительных органах государственной власти Республики Бурятия», распоряжением Главы Республики Бурятия от 08.09.2014 № 50-рг.

4. Прием, регистрацию, учет, первичную обработку и контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений, поступивших в адрес Бурприроднадзора, осуществляет главный специалист отдела государственной службы, финансирования и кадров (секретарь) (далее – уполномоченный специалист).

5. В Бурприроднадзоре рассматриваются обращения граждан, организаций и общественных объединений (далее - обращения) по вопросам, входящим в компетенцию ведомства.

6. Рассмотрение обращений включает рассмотрение обращений, поступивших в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), а также обращений, поступивших по телефону «горячей линии» (устных обращений) и через единую автоматизированную систему по работе с обращениями.

7. Почтовый адрес для направления обращений: 670034, г. Улан-Удэ, ул. Революции 1905г., д. 11 «а»; контактные телефоны: (3012) 44-44-97; факс: (3012) 44-11-31; телефон «горячей линии»: (3012) 44-44-97, адрес электронной почты: info@rsbpn.govrb.ru. Официальный сайт: <http://egov-buryatia.ru/rsbpn/>.

II. Прием граждан уполномоченным специалистом

8. Прием граждан осуществляется с учетом графика (режима) работы Бурприроднадзора (пн. - чт. с 8.30 до 17.30, пт. с 8.30 до 16.30, обед с 12.00 до 12.48).

9. На информационном стенде в здании Бурприроднадзора и в сети Интернет размещается следующая информация:

1) извлечения из нормативных правовых актов, регулирующих порядок организации работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений;

2) текст Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в Республиканской службе по охране, контролю и регулированию использования объектов животного мира, отнесенных к объектам охоты, контролю и надзору в сфере природопользования: полная версия - на Интернет-сайте, извлечения - на информационном стенде;

3) график приема должностными лицами.

10. Во время приема граждан, а также при их обращении по телефону сотрудники Бурприроднадзора подробно, в вежливой форме консультируют обратившихся по интересующим их вопросам, дают разъяснения о подведомственности рассмотрения вопросов, компетенции должностных лиц Службы и порядке обращения к ним.

11. Граждане информируются:

1) об исполнителях, которым поручено рассмотрение обращения;

2) о переадресации обращения в исполнительный орган государственной власти

Республики Бурятия, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

3) о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований.

12. Консультации предоставляются по вопросам:

1) требований к оформлению письменного обращения;

2) места, времени и порядка проведения личного приема граждан должностными лицами Бурприроднадзора;

3) порядка и сроков рассмотрения обращений;

4) порядка обжалования принятого по обращению решения или действия (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения.

15. При проведении приема граждан уполномоченный специалист принимает письменные обращения, которые подлежат обязательной регистрации. При этом гражданам оказывается содействие в правильном указании названия, должности, фамилии, имени, отчества адресата (в именных обращениях), названий государственных органов (в адресных обращениях).

16. Уполномоченный специалист вправе предложить гражданину устранить выявленные замечания по тексту обращения.

17. На втором экземпляре письменного обращения или ксерокопии обращения (при наличии) уполномоченный специалист проставляет регистрационный штамп, расписывается в получении и указывает дату принятия обращения.

18. В случае, если гражданин совершает действия, представляющие непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, уполномоченный специалист вызывает сотрудников полиции и, при необходимости, работников скорой медицинской помощи.

III. Порядок работы с письменными обращениями

19. Письменные обращения граждан, поступившие в адрес Бурприроднадзора, подлежат обязательному рассмотрению.

20. Письменное обращение может поступить одним из следующих способов: доставлено лично гражданином; доставлено нарочным; почтовым отправлением; посредством факсимильной связи; по электронной почте; с использованием Единого портала; через единую автоматизированную систему по работе с обращениями.

21. Прием обращения осуществляется уполномоченным специалистом.

22. Для приема обращений граждан в электронной форме (Интернет-обращений) применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение отправителем реквизитов, необходимых для работы с обращением, прикрепление письменного ответа, и в случае не заполнения указанных реквизитов информирующее гражданина о невозможности принять его обращение.

23. При получении письменных обращений граждан проверяются установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений, определяется содержание вопросов обращения, проводится проверка истории обращения гражданина, формирование электронной базы данных обращений с присвоением регистрационного номера.

24. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа, в который направляет обращение в письменной форме, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного

лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

В обращении, поступившем в Бурприроднадзор в форме электронного документа гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Регистрация обращений осуществляется, с использованием автоматизированной единой системы по работе с обращениями граждан в течение трех дней с момента их поступления.

25. При регистрации в электронную базу данных вносится следующая информация о поступившем обращении: дата поступления обращения; вид обращения (заявление, предложение, жалоба); форма обращения (устное обращение, письмо, телеграмма, Интернет-приемная, «горячая линия»); данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество (при наличии), категория заявителя, его социальная группа, место проживания (адрес); данные о корреспонденте, направившем обращение для рассмотрения по компетенции, если таковой имеется, а также делается отметка о контроле, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения обращения; тема обращения (по общероссийскому тематическому классификатору); краткое содержание обращения; данные о наличии приложений.

Датой регистрации считается дата, указанная на штампе Бурприроднадзора.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным, о чем делается отметка в базе данных.

26. Обращение проверяется на кратность (первичное, повторное).

Первичное обращение – обращение по вопросу, ранее не рассматривавшемуся в Бурприроднадзоре.

Повторными считаются обращениями поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством 30-дневный (календарный) срок рассмотрения и заявитель не согласен с принятым по его обращению решением.

Обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения первичного обращения, считаются первичными. На данные обращения дается единый ответ.

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

Дубликат обращения – повторный экземпляр или копия одного и того же обращения от одного и того же заявителя. При одновременном поступлении основного обращения и его дубликата либо поступлении дубликата до окончания разрешения основного обращения дается единый ответ.

Если дубликат поступил после разрешения основного обращения, то заявителю не позднее 10-дневного срока с момента регистрации дубликата направляется ответ на него со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное обращение.

Копия ответа направляется в случае прямого указания заявителя о его неполучении.

Дубликаты обращений в установленном порядке приобщаются в дело с первичным или повторным обращением.

27. В случае, если в письменном обращении или в обращении в форме электронного документа гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в нем не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Бурприроднадзор. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

28. На стадии предварительной обработки поступивших обращений уполномоченный специалист выявляет обращения, которые не подлежат рассмотрению по существу вопросов согласно статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»: обращения, содержащие нецензурные или оскорбительные выражения; обращения, текст которых не поддается прочтению; обращения, в которых обжалуются судебные решения; обращения заявителей, с которыми прекращена переписка по поставленным вопросам.

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения в течение 7 дней с момента регистрации.

Обращения, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых доводов, остаются без разрешения с уведомлением об этом заявителя в течение 7 дней.

29. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Бурприроднадзора, то в течение 7 дней со дня регистрации обращение направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением об этом заявителя.

30. Анонимными считаются обращения граждан, в которых отсутствуют фамилия или почтовый адрес. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

31. По обращениям, соответствующим предъявляемым к ним требованиям и принятым к рассмотрению, руководитель Бурприроднадзора осуществляет аннотацию обращений:

- прочитывает обращение, определяет его тематику и тип, выявляет поставленные заявителем вопросы;
- определяет ответственного исполнителя.

32. После подписания поручения руководителем Бурприроднадзора уполномоченный специалист направляет обращение и прилагаемые к нему документы исполнителю через единую автоматизированную систему по работе с обращениями.

33. Контроль за сроками рассмотрения обращения граждан осуществляется уполномоченным специалистом.

34. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений осуществляется уполномоченным специалистом и руководителем Бурприроднадзора.

35. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:

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

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

- инициировать проведение проверки. Проведение проверки осуществляется в рамках действующего законодательства.

36. Запрос должен содержать:

- данные об обращении, по которому запрашивается информация;

- вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;

- вид запрашиваемой информации, содержание запроса.

Запрос подписывается должностным лицом, давшим поручение исполнителю по рассмотрению обращения, и направляется в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или организацию. Срок, в течение которого должна быть представлена информация по запросу, - не более 15 дней, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

37. В случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации исполнитель может пригласить гражданина на личную беседу.

В случае отказа гражданина (или неявки при наличии подтверждения о приглашении гражданина предложенным способом в надлежащий срок) ответ на обращение готовится 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.

При установлении исполнителем невозможности явки гражданина на личную беседу по состоянию здоровья или по иным причинам, исполнителем может быть принято решение о выезде по месту нахождения гражданина для беседы и получения дополнительных материалов.

Гражданин уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем.

По результатам рассмотрения обращения с выездом на место в ответе на обращение указывается информация о полученных сведениях.

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

В случае недостаточности полномочий исполнителя (запрос информации, координация деятельности, согласование документов) для всестороннего и полного

решения вопросов, поставленных в обращении, оформление необходимых документов и совершение действий осуществляется через соответствующих должностных лиц.

39. Все обращения подлежат обязательному рассмотрению в течение 30 (тридцати) дней со дня регистрации, а по обращениям, не требующим дополнительного изучения и проверки, - безотлагательно, но не позднее 15 (пятнадцати) дней.

В исключительных случаях, а также в случае направления запросов в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения по существу документов и материалов срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 (тридцать) дней, с одновременным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения обращения.

40. В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, должностное лицо, указанное в резолюции первым, является ответственным исполнителем. Ответственный исполнитель определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение. Ответственный исполнитель осуществляет контроль полноты и правильности подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями и соблюдению ими установленных сроков. Ответственный исполнитель формирует окончательный ответ по обращению при поступлении материалов от соисполнителей.

41. 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 направлении, дате отправки, регистрационный номер обращения, фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

42. Исполнитель несет персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращения, соблюдение сроков рассмотрения обращения, своевременность продления сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.

При рассмотрении обращения несколькими исполнителями ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

43. Должностное лицо, давшее поручение по обращению:

- рассматривает представленную информацию о рассмотрении обращения;
- дает поручения об исполнении действий, рекомендованных исполнителем в случае удовлетворения обращения гражданина;
- определяет вид и порядок привлечения к дисциплинарной ответственности лиц в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения предписаний нормативных правовых актов, прав, свобод или законных интересов граждан;
- при необходимости (в ответе содержится информация о том, что работа будет продолжена) ставит рассмотрение обращения на дополнительный контроль;
- принимает решение об окончании рассмотрения обращения;
- принимает решение о возврате проекта ответа на повторное рассмотрение.

44. Основанием для возврата проекта ответа на повторное рассмотрение является:

- оформление проекта ответа с нарушением установленной формы;
- противоречие выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, действующему законодательству;

- необходимость дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения;

- ответ дан не на все вопросы обращения и (или) не по существу.

45. В случае возврата проекта ответа исполнитель в зависимости от оснований возврата обязан:

- устранить выявленные нарушения;

- провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу.

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

Рассмотренное обращение списывается исполнителем «в дело» с определением результатов рассмотрения обращения (удовлетворено, отклонено, разъяснено).

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

48. Исполнитель формирует дело по обращению гражданина, куда подшиваются все материалы по рассмотрению обращения, в том числе поручения, поступившие ответы, справки и т.д.

49. Уполномоченный специалист вносит в единую автоматизированную систему по работе с обращениями информацию о результатах рассмотрения обращения.

Датой завершения рассмотрения обращения и снятия с контроля является дата ответа заявителю, дата отправки ответа на полученный запрос или дата списания с визой «в дело» ответа, полученного от исполнителя.

Дело по обращению гражданина, не поставленному должностным лицом на контроль, состоит из заявления гражданина и поручения должностного лица.

В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются в дело с первичным обращением.

Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.

Сформированные дела в соответствии с номенклатурой дел Бурприроднадзора располагаются на стеллажах в соответствии с порядковыми номерами.

IV. Порядок организации и проведения личного приема

50. Личный прием граждан должностными лицами осуществляется в их служебных кабинетах.

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

52. Уполномоченный специалист беседует с гражданином, изучает представленные документы. На основании полученной информации производит запись на личный прием к должностному лицу в соответствии с компетенцией. Гражданину может быть отказано в записи на личный прием при наличии ранее принятого решения о прекращении с ним переписки по конкретным вопросам.

Письменное обращение, поданное в ходе записи на прием к должностному лицу, рассматривается в соответствии с положениями раздела III «Порядок работы с письменными обращениями».

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

Гражданину, находящемуся в состоянии алкогольного (наркотического опьянения)

или при проявлениях им агрессии либо неадекватного поведения, в записи на личный прием отказывается.

54. Последовательность приглашения на прием к должностному лицу определяется уполномоченным специалистом по основаниям, установленным Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Законом Республики Бурятия от 02.07.2007 № 2352-III «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Республике Бурятия».

55. Уполномоченный специалист, ответственный за проведение приема, готовит карточку приема граждан, прилагает историю обращения гражданина и передает их должностному лицу, осуществляющему личный прием; уведомляет заявителей о дате и времени приема.

56. В случае невозможности проведения личного приема в связи с болезнью, отпуском, командировкой должностного лица уполномоченный специалист уведомляет об этом гражданина, записавшегося на прием.

57. Должностное лицо, осуществляющее личный прием, выслушивает устное обращение гражданина, при необходимости дает соответствующие поручения, которые фиксируются в карточке приема граждан.

58. 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 карточке приема граждан.

59. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, ведущего прием, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем делается запись в карточке приема граждан.

60. Во время личного приема гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов. Рассмотрение данного обращения осуществляется в соответствии с положениями раздела III «Порядок работы с письменными обращениями».

61. После окончания личного приема уполномоченный специалист вносит данные карточки приема граждан в электронную базу данных. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации вместе с карточкой приема граждан.

62. Подготовка письменного ответа осуществляется в соответствии с разделом III «Порядок работы с письменными обращениями» настоящего Положения.

63. Исполнитель в соответствии с резолюцией должностного лица готовит ответ гражданину, в котором дается конкретная и полная информация по всем вопросам, поставленным в ходе личного приема.

Информация исполнителей по рассмотрению обращений граждан на личном приеме с приложением копии ответа заявителю направляется для принятия решения должностному лицу, проводившему прием.

64. Должностное лицо рассматривает информацию, дает поручения об исполнении действий, рекомендованных исполнителем в случае удовлетворения обращения гражданина, принимает в пределах своей компетенции решение о привлечении к ответственности лиц в случае установления фактов нарушения предписаний нормативных правовых актов, прав, свобод или законных интересов граждан; возвращает информацию на повторное рассмотрение.

65. Возврат информации на повторное рассмотрение осуществляется в соответствии с разделом III «Порядок работы с письменными обращениями» настоящего

Положения.

66. Решение об окончании рассмотрения обращения принимает должностное лицо, проводившее прием, путем списания материалов рассмотрения «В дело».

67. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину.

68. Обращения граждан, поручения должностных лиц, информация в адрес должностного лица, копии ответов заявителю, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел Бурприроднадзора.

69. В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных материалов они подшиваются к делу с первичным обращением.

70. Документы в делах располагаются в соответствии с порядковыми номерами. Сформированные дела помещаются в специальные папки для хранения в текущем архиве, где располагаются в хронологическом порядке.

V. Порядок работы с устными обращениями и поступившими по телефону «горячей линии»

71. Устные обращения граждан могут поступать по телефону «горячей линии», в ходе приема граждан, с использованием телефонной связи и информационных систем общего пользования. Телефон «горячей линии» работает с учетом графика (режима) работы Бурприроднадзора.

72. При невозможности сотрудником Бурприроднадзора, принявшим звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, он сообщает гражданину номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

Консультации предоставляются при обращении гражданина лично, с использованием телефонной связи и информационных систем общего пользования.

73. Ответы и разъяснения на устные обращения граждан даются, как правило, в день обращения. Если дать ответ (разъяснение) в день обращения не представляется возможным или гражданин настаивает на предоставлении письменного ответа, ему дается разъяснение о порядке, сроках рассмотрения обращения и получения ответа.

72. Рассмотрение обращений, поступивших по телефону «горячей линии», в ходе приема граждан, с использованием телефонной связи и информационных систем общего пользования осуществляется в соответствии с разделом III «Порядок работы с письменными обращениями» настоящего Положения.

VI. Порядок обжалования действий (бездействия) или решений должностных лиц

73. Гражданин вправе направить жалобу на действия (бездействие) государственных гражданских служащих, осуществляющих рассмотрение его обращения, в адрес руководителя Бурприроднадзора.

74. Действия (бездействие), решения должностных лиц, государственных гражданских служащих могут быть обжалованы в суд в порядке, установленном действующим законодательством.