



АДМИНИСТРАЦИЯ АЛТАЙСКОГО КРАЯ

ГЛАВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ ПРИРОДНЫХ РЕСУРСОВ И ЭКОЛОГИИ АЛТАЙСКОГО КРАЯ

П Р И К А З

17 января 2016 г.

№ 1004

г. Барнаул

Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан
в Главном управлении природных ресурсов и экологии
Алтайского края

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», законом Алтайского края от 29.12.2006 № 152-ЗС «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края» и в целях дальнейшего совершенствования работы с обращениями граждан в Главном управлении природных ресурсов и экологии Алтайского края приказываю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан в Главном управлении природных ресурсов и экологии Алтайского края.

2. Признать утратившим силу приказ Главного управления природных ресурсов и экологии Алтайского края от 20.11.2014 № 673 «Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан в Главном управлении природных ресурсов и экологии Алтайского края».

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на начальника отдела документационного обеспечения и организационной работы управления правового кадрового и документационного обеспечения Главного управления Золотову Е.А.

Заместитель начальника Главного управления,
начальник финансово-экономического управления

Е.Д. Чекалина

УТВЕРЖДЕН

приказом Главного управления
природных ресурсов и экологии
Алтайского края
от 17.06.2016 № 2004

Порядок
рассмотрения обращений граждан в Главном управлении
природных ресурсов и экологии Алтайского края

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Главном управлении природных ресурсов и экологии Алтайского края (далее – «Порядок») устанавливает требования к организации работы при рассмотрении обращений граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, направленные в Главное управление природных ресурсов и экологии Алтайского края (далее – «Главное управление») или на имя должностных лиц Главного управления в письменной форме или в форме электронного документа, а также устных обращений граждан, поступивших в Главное управление, в том числе в ходе личного приема.

1.2. Организация работы с обращениями граждан осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Алтайского края.

1.3. В Порядке используются основные термины, предусмотренные статьей 4 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – «Федеральный закон»).

2. Прием, учет и первичная обработка обращений граждан

2.1. Обращения граждан, направленные в Главное управление, должностным лицам Главного управления, подлежат обязательному рассмотрению.

2.2. Письменные обращения граждан, адресатом которых является Главное управление, должностные лица Главного управления, направляются на почтовый адрес: ул. Чкалова, д. 230, г. Барнаул, 656049. Обращения в электронном виде направляются через официальный сайт Алтайского края (<http://www.altaipriroda.ru>).

2.3. Прием, учет, первичная обработка поступивших в Главное управление обращений граждан осуществляется отделом документационного обеспечения и организационной работы управления правового, кадрового и документационного обеспечения Главного управления (далее – «Отдел»).

2.4. Все письменные обращения граждан, поступившие в конвертах, подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру.

2.5. При получении письменных обращений граждан проверяются установленные Федеральным законом реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

2.6. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

1) наименование государственного органа, в который направляется письменное обращение, – Главное управление либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, которому адресовано письмо;

2) свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);

3) почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

4) 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.

2.7. Обращение, поступившее в Главное управление в электронной форме, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Порядком. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

1) свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);

2) адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

3) почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;

4) суть предложения, заявления или жалобы.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.8. При рассмотрении (обработке) обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.9. Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию Главного управления, недопустим, за исключением случаев, предусмотренных подпунктами 2.10 - 2.12 настоящего Порядка.

2.10. Ответ на обращение не дается в случаях, если:

1) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2) текст письменного обращения не поддается прочтению. Данное обращение не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

3) текст обращения содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о недопустимости злоупотребления правом;

4) ответ на поставленный в обращении вопрос не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Гражданин, направивший обращение, уведомляется об этом.

2.11. Если в 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, компетентный в этом вопросе.

2.12. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.13. Если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу, и при этом в нем не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник Главного управления или уполномоченное должностное лицо Главного управления вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения были адресованы Главному управлению или должностным лицам Главного управления. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о данном решении.

2.14. Информация об обращениях граждан, содержащих предложения, суждения о деятельности Главного управления и должностных лиц Главного управления, представляется соответствующим должностным лицам для сведения.

2.15. Подготовка ответов на обращения граждан по вопросам, касающимся разъяснения применения нормативных правовых актов Главного управления, осуществляется профильными управлениями либо юридическим отделом управления правового, кадрового и документационного обеспечения Главного управления.

3. Регистрация обращений граждан

3.1. Обращение подлежит обязательной регистрации должностными лицами отдела документационного обеспечения и организационной работы

управления правового, кадрового и документационного обеспечения Главного управления (далее – «Отдел»).

3.2. На первой странице обращения гражданина в правом нижнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп, где указывается дата регистрации, входящий номер и срок исполнения.

3.3. Должностные лица Отдела по результатам ознакомления с текстом обращения направляют его на рассмотрение начальнику Главного управления, должностным лицам Главного управления, структурным подразделениям Главного управления в рамках их компетенции.

В случае необходимости должностные лица Отдела привлекают к подготовке проекта резолюции иных должностных лиц Главного управления.

3.4. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главного управления, должностных лиц Главного управления, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган, организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации, за исключением случаев, указанных в подпункте 2 пункта 2.10 настоящего Порядка.

3.5. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном судебном порядке.

3.6. Жалобы граждан на результаты рассмотрения обращений, действия (бездействие) должностных лиц Главного управления в связи с рассмотрением обращений направляются начальнику Главного управления, заместителям начальника Главного управления, начальникам соответствующих управлений.

3.7. В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам.

4. Порядок и сроки рассмотрения обращений граждан, организация контроля за их рассмотрением

4.1. Обращения граждан, поступившие в Главное управление и относящиеся к компетенции Главного управления, согласно Федеральному закону рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

4.2. Должностные лица Главного управления:

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения (в случае необходимости с участием гражданина, направившего обращение);

запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина; дают письменный ответ на поставленные в обращении вопросы, за исключением случаев, указанных в подпунктах 2.10-2.13 настоящего Порядка;

уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

4.4. Если вопросы, поставленные в обращении, не входят в компетенцию структурного подразделения Главного управления, то обращение в течение двух дней возвращается в Отдел с предложениями о переадресации обращения.

Должностные лица Отдела дальнейшую работу с обращением осуществляют согласно подпунктам 3.3-3.4 настоящего Порядка.

4.5. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона, должностные лица Главного управления вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

4.6. Главное управление при направлении обращения на рассмотрение должностным лицам органов и организаций, указанных в подпункте 3.4 настоящего Порядка, может в случае необходимости запрашивать у них документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

4.7. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан, поступивших в структурные подразделения, осуществляют руководители структурных подразделений, подготавливающих ответ на обращение, поступившее на рассмотрение, в пределах их компетенции.

4.8. Должностные лица, осуществляющие рассмотрение обращений, несут персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращений, соблюдение сроков рассмотрения обращений, содержание подготовленных ответов заявителям.

4.9. При рассмотрении обращения двумя или более структурными подразделениями они самостоятельно координируют работу по исполнению данного поручения и подготовке ответа заявителю.

4.10. Основанием для снятия обращения с контроля является направление ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы.

4.11. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан, поступивших в Главное управление и находящихся в его компетенции, осуществляется Отделом.

5. Личный прием граждан

5.1. Организация личного приема граждан в Главном управлении включает:

- 1) предварительную запись граждан;
- 2) регистрацию граждан;
- 3) прием граждан должностными лицами Главного управления;
- 4) первичную обработку материалов приема;
- 5) направление поручений исполнителям;
- 6) подготовку ответов заявителям.

5.2. Предварительная запись на личный прием к должностным лицам Главного управления осуществляется по телефонам: (3852) 296768; 296766 либо в кабинете № 202 по адресу: ул. Чкалова, 230, г. Барнаул, Алтайский край Главное управление, в соответствии с режимом работы.

Гражданину, обратившемуся в Главное управление для записи на личный прием к начальнику Главного управления, предлагается записаться на личный прием к должностному лицу Главного управления, в пределах компетенции которого находится предмет обращения.

5.3. Если письменное обращение гражданина рассмотрено лично должностным лицом Главного управления и дан ответ на поставленные в обращении вопросы, то заявителю может быть отказано в записи на личный прием к тому же должностному лицу по аналогичному вопросу.

5.4. Гражданину разъясняется порядок предварительной записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного обращения. Должностные лица Отдела вправе уточнить мотивы обращения и суть вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц Главного управления, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.5. Личный прием граждан должностными лицами Главного управления проводится согласно предварительной записи в соответствии с утвержденным графиком приема.

5.6. Регистрация граждан на личный прием к начальнику Главного управления осуществляется в кабинете № 202 по адресу: ул. Чкалова, 230, г. Барнаул, Алтайский край, в соответствии с режимом работы Главного управления.

Регистрация на личный прием к заместителям начальника Главного управления, начальниками управления охотничьего хозяйства и управления природных ресурсов и нормирования в кабинете № 202 по адресу: ул. Чкалова, 230, г. Барнаул, Алтайский край; управления лесами в кабинете № 201 по адресу: ул. Пролетарская, 61, г. Барнаул, Алтайский край, в соответствии с режимом работы Главного управления.

5.7. Регистрация граждан на личный прием осуществляется должностными лицами Отдела в день приема при наличии документа, удостоверяющего личность.

5.8. Прием граждан начальником Главного управления осуществляется один раз в месяц в кабинете № 203 по адресу: ул. Чкалова, 230, г. Барнаул, Алтайский край.

Прием граждан заместителями начальника Главного управления осуществляется:

начальником управления охотничьего хозяйства и начальником управления природных ресурсов и нормирования один раз в месяц в кабинете № 102 и № 402 соответственно по адресу: ул. Чкалова, 230, г. Барнаул, Алтайский край;

начальником управления лесами один раз в месяц в кабинете № 201 по адресу: ул. Пролетарская, 61, г. Барнаул, Алтайский край.

Информация о днях и времени приема размещается на сайте Главного управления, указанном в пункте 2.3 настоящего Порядка.

5.9. Гражданину при проявлениях им агрессии либо неадекватного поведения в предварительной записи и регистрации на личный прием отказывается.

5.10. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой, иной уважительной причиной должностного лица Главного управления, должностные лица Отдела предупреждают граждан о переносе проведения личного приема на более поздний срок.

5.11. В день проведения личного приема граждан должностные лица Отдела заполняют регистрационные карточки личного приема граждан и заносят данные заявителя в САДД «Дело».

5.12. Должностными лицами Главного управления одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением коллективного обращения граждан. Должностные лица Главного управления при рассмотрении обращения гражданина в пределах своей компетенции могут приглашать на прием иных должностных лиц Главного управления, в случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к их ведению.

5.13. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в регистрационной карточке личного приема гражданина. В остальных случаях должностными лицами Главного управления даются поручения подготовить ответ на поставленные в обращении вопросы в установленные Федеральным законом сроки. Поручения фиксируются в регистрационной карточке в ходе проведения личного приема.

5.14. Копии регистрационных карточек личного приема направляются на рассмотрение исполнителям. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Порядком.

5.15. Должностные лица Главного управления при необходимости проводят выездные приемы граждан.

5.16. Предварительная работа по организации личного приема граждан должностными лицами Главного управления осуществляется должностными лицами Отдела.

5.17. Должностные лица Отдела, отвечающие за организацию проведения личного приема, консультируют граждан о порядке проведения личного приема и о компетенции должностных лиц в решении поставленных гражданами вопросов, устанавливают очередность приема, предоставляя право на личный прием в первоочередном порядке инвалидам, участникам войн, многодетным семьям, а также отдельным категориям граждан в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

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

5.19. Личный прием граждан может осуществляться с использованием современных технических средств связи, обеспечивающих дистанционное общение с заявителем.

6. Организация работы с устными обращениями граждан

6.1. С устными обращениями граждане обращаются лично либо по телефону.

6.2. Информация о справочных телефонах Главного управления размещается на сайте Главного управления, указанном в пункте 2.3 настоящего Порядка.

6.3. Первичные разъяснения на устные обращения гражданам даются должностными лицами Отдела.

В случае необходимости телефонный звонок перенаправляется в структурные подразделения Главного управления либо при обращении гражданина лично обеспечивается проведение личного приема в режиме телефонной связи для получения от уполномоченных лиц ответов, по существу поставленных в устных обращениях вопросов, решение которых входит в их компетенцию.

6.4. Все обращения и результат их рассмотрения заносятся в журнал учета устных обращений (далее – Журнал).

6.5. Если сведения в обращении требуют дальнейшего рассмотрения и проверки, гражданину предлагается сообщить о причинах обращения в письменном виде, о чем в Журнале делается соответствующая отметка.

Если ранее был дан письменный ответ по существу задаваемых заявителем вопросов, то об этом сообщается ему с разъяснением порядка обжалования письменного ответа.

Если гражданин ведет себя некорректно, грубо или агрессивно, использует нецензурные либо оскорбительные выражения, угрожает жизни, здоро-

вью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи, то гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом, и телефонный разговор с ним прекращается.

6.6. Устные обращения, поступившие в ходе выездного приема, оформляются ответственными за организацию проводимого мероприятия должностными лицами в письменном виде и представляются за подписью руководителя в Отдел для регистрации и рассмотрения в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Порядком.

6.7. Информация о персональных данных авторов устных обращений хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

7. Формирование дел с обращениями граждан

7.1. Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля, а также Журнал остаются в Отделе.

7.2. В папку «Дело» вкладываются:

1) подлинник письменного обращения или (если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию либо направлено для рассмотрения в другой орган по компетенции) копия обращения;

2) резолюция должностного лица Главного управления;

3) служебная записка о продлении срока рассмотрения обращения, если он продлевался, с уведомлением гражданина, направившего обращение;

4) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

7.3. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, Журнал хранятся в Отделе в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Главного управления. При истечении срока хранения – уничтожаются.