



**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
НОВГОРОДСКАЯ ОБЛАСТЬ**

**МИНИСТЕРСТВО ПРИРОДНЫХ РЕСУРСОВ,
ЛЕСНОГО ХОЗЯЙСТВА И ЭКОЛОГИИ
НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

от 10 января 2018
Великий Новгород

№ 26

**Об утверждении Порядка
рассмотрения обращений граждан
в министерстве природных ресурсов,
лесного хозяйства и экологии
Новгородской области**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Положением о министерстве природных ресурсов, лесного хозяйства и экологии Новгородской области, утвержденным постановлением Правительства Новгородской области от 21.12.2017 № 466, в целях совершенствования работы с обращениями граждан в министерстве природных ресурсов, лесного хозяйства и экологии Новгородской области

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан в министерстве природных ресурсов, лесного хозяйства и экологии Новгородской области (далее - Порядок).

2. Руководителям структурных подразделений министерства природных ресурсов, лесного хозяйства и экологии Новгородской области организовать работу с обращениями граждан в строгом соответствии с требованиями Порядка.

3. Признать утратившим силу приказ комитета лесного хозяйства Новгородской области от 12.12.2017 № 987 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в комитете лесного хозяйства Новгородской области».

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр

В.Е. Королёв

УТВЕРЖДЕН
приказом министерства природных
ресурсов, лесного хозяйства и
экологии Новгородской области
от 10.01.18 № 26

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан в министерстве природных
ресурсов, лесного хозяйства и экологии Новгородской области

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон) и определяет порядок приема, регистрации и рассмотрения обращений граждан в министерстве природных ресурсов, лесного хозяйства и экологии Новгородской области (далее - министерство), контроля за их исполнением, а также порядок личного приема граждан.

1.2. Настоящий Порядок распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.3. Обращения граждан (далее - обращение) могут быть индивидуальными, то есть поданными самим гражданином, объединением граждан или юридическим лицом, и коллективными.

1.4. Для целей настоящего Порядка используются следующие термины:
обращение - изложенные в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также изложенные в устной форме предложение, заявление или жалоба во время личного приема граждан;

предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

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

2. Порядок приема и регистрации обращений

2.1. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, телеграфу, факсимильной связи, фельдъегерской связи, электронной почте.

2.2. Прием обращений осуществляется должностным лицом, ответственным за прием документов.

2.3. Должностное лицо, ответственное за прием документов:

проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью;

вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагает конверт;

прикладывает впереди письма поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные документы);

в случае отсутствия самого текста в письме составляет справку следующего содержания: «Письма в адрес министерства природных ресурсов, лесного хозяйства и экологии Новгородской области нет» с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;

составляет акт в двух экземплярах на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Один экземпляр указанных актов хранится в министерстве, второй приобщается к поступившему обращению;

при приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе ставит на копии обращения (при условии наличия копии у гражданина) штамп о принятии обращения с указанием даты его поступления, занимаемой должности, фамилии и инициалов специалиста, принявшего обращение.

2.4. Должностное лицо, ответственное за прием документов, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает об этом министру природных ресурсов, лесного хозяйства и экологии Новгородской области (далее – министр) или первому заместителю министра – директору департамента лесного хозяйства.

2.5. Обращения, поступившие по факсу, электронной почте

принимаются и передаются на регистрацию.

2.6. Все поступающие в министерство обращения подлежат регистрации в системе электронного документооборота Новгородской области («Дело-Web») в течение трех дней со дня поступления.

2.7. Обращение (с материалами к обращению) направляется министру или первому заместителю министра – директору департамента лесного хозяйства в день регистрации, а в случае поступления обращения после 17.30 - на следующий рабочий день.

3. Порядок рассмотрения обращений

3.1. Порядок работы с зарегистрированными обращениями:

3.1.1. Обращение, поступившее в министерство в письменной форме или в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Порядком.

Письменное обращение должно содержать:

наименование министерства, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо его должность;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения;

суть предложения, заявления или жалобы;

личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданином к письменному обращению прилагаются документы и материалы либо их копии.

Обращение, поступившее в министерство в форме электронного документа, должно содержать:

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина;

адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;

уведомление о переадресации обращения.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме;

3.1.2. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию министерства или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в подпункте 3.1.10 настоящего Порядка;

3.1.3. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов наряду с вопросами, относящимися к компетенции министерства или должностного лица, 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 соответствующим должностным лицам;

3.1.4. При направлении обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в случае необходимости у них может быть истребована информация о результатах рассмотрения обращения;

3.1.5. Срок рассмотрения обращения - не более 30 дней со дня его регистрации;

3.1.6. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного подпунктом 3.2.4 настоящего Порядка, министр, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение;

3.1.7. 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;

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

3.1.9. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, министерство или должностное лицо вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

3.1.10. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно 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;

3.1.11. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно 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;

3.1.12. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, министр, должностное лицо 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 министерство. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

3.1.13. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, ответ на который размещен в соответствии с подпунктом 3.2.6 настоящего Порядка на официальном сайте министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается;

3.1.14. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

3.1.15. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в министерство.

3.2. Подготовка ответов на обращения граждан:

3.2.1. После рассмотрения министром или первым заместителем министра – директором департамента лесного хозяйства поступивших обращений они передаются на исполнение в структурное подразделение министерства или должностному лицу согласно резолюции;

3.2.2. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения: обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

запрашивает, 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;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в подпунктах 3.1.7 - 3.1.12 настоящего Порядка;

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

3.2.3. Ответ на обращение оформляется на бланке министерства. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия и инициалы исполнителя, номер его служебного телефона.

Ответ на обращение должен быть аргументированным, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации и Новгородской области с разъяснением по существу всех затронутых в нем вопросов. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению.

Ответ на обращение подписывается министром либо уполномоченным на то лицом;

3.2.4. Должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязано в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления;

3.2.5. Отправление ответа на обращение осуществляется после присвоения ему исходящего регистрационного номера в системе электронного документооборота Новгородской области («Дело-Web»);

3.2.6. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме. На обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона на официальном сайте министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Ответ на коллективное обращение граждан направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из

списка граждан, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения;

3.2.7. Обращения (с материалами к обращениям) учитываются и хранятся у должностных лиц, ответственных за учет и хранение обращений.

4. Порядок личного приема граждан

4.1. Личный прием граждан в министерстве осуществляется министром или первым заместителем министра – директором департамента лесного хозяйства в соответствии с графиком проведения личного приема граждан.

По решению министра или первого заместителя министра – директора департамента лесного хозяйства к участию в проведении им личного приема граждан могут привлекаться иные должностные лица министерства.

4.2. График проведения личного приема граждан размещается на официальном сайте министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4.3. Непосредственную организацию личного приема граждан в министерстве осуществляет уполномоченное на то должностное лицо.

4.4. Должностное лицо, ответственное за организацию личного приема граждан:

уведомляет лиц, указанных в пункте 4.1 настоящего Порядка, о произведенной записи граждан на личный прием с приложением имеющихся материалов по рассматриваемому вопросу;

осуществляет учет обращений граждан в журнале учета обращений граждан;

информирует граждан о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием.

4.5. Личный прием граждан осуществляется по предъявлению документа, удостоверяющего личность, а также при необходимости документов, обосновывающих и поясняющих суть обращения.

На основании указанных документов должностное лицо, ответственное за организацию личного приема граждан, оформляет карточку личного приема гражданина.

4.6. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Правом на первоочередной личный прием обладают ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, ветераны и инвалиды боевых действий, инвалиды I и II групп и (или) их законные представители, родители, опекуны и попечители детей-инвалидов, беременные женщины, родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет.

4.7. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Порядком. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приема гражданина.

4.8. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию министерства или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

4.10. В случае, если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается оставить обращение в письменной форме, которое в соответствии с настоящим Порядком подлежит регистрации и последующему направлению на рассмотрение и разрешение по существу структурными подразделениями министерства или должностными лицами в соответствии с их компетенцией.

5. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

5.1. Министр осуществляет непосредственный контроль за соблюдением установленного Федеральным законом и настоящим Порядком порядка рассмотрения обращений граждан.

5.2. Министр осуществляет контроль за работой с обращениями граждан и организацией их приема как лично, так и через уполномоченного заместителя министра и должностного лица, ответственного за работу с обращениями граждан.

5.3. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения. Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

5.4. При осуществлении контроля обращается внимание на сроки рассмотрения обращений, полноту рассмотрения поставленных вопросов, объективность проверки фактов, изложенных в обращениях, законность и обоснованность принятых по ним решений, своевременность их исполнения и направления ответов гражданам.

5.5. Должностное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан, постоянно контролирует ход и результаты рассмотрения обращений, направленных в структурные подразделения министерства или должностным лицам министерства, о результатах докладывает министру или первому заместителю министра – директору департамента лесного хозяйства.

5.6. Снятие обращения с контроля осуществляет министр или первый заместитель министра – директор департамента лесного хозяйства.

Промежуточный ответ на обращение, взятое на контроль, не является основанием для снятия обращения с контроля.

5.7. Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан влечет в отношении виновных должностных лиц министерства ответственность в соответствии с действующим законодательством.