



**МИНИСТЕРСТВО  
ПРИРОДНЫХ РЕСУРСОВ И ЭКОЛОГИИ  
АЛТАЙСКОГО КРАЯ  
(Минприроды Алтайского края)**

**П Р И К А З**

*17 сентября 2018 г.*

№ 1111

г. Барнаул

**Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан  
в Министерстве 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 совершенствования работы с обращениями граждан п р и к а з ы в а ю :

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

2. Признать утратившими силу следующие приказы:

Главного управления природных ресурсов и экологии Алтайского края:  
от 17.06.2016 № 1007 «Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан в Главном управлении природных ресурсов и экологии Алтайского края»;

от 20.06.2016 № 1029 «О внесении изменений в приказ Главного управления природных ресурсов и экологии Алтайского края от 17.06.2016 № 1007»;

от 01.08.2016 № 1320 «О внесении изменений в приказ Главного управления природных ресурсов и экологии Алтайского края от 17.06.2016 № 1007»;

от 20.09.2016 № 1604 «О внесении изменений в приказ Главного управления природных ресурсов и экологии Алтайского края от 17.06.2016 № 1007»;

Министерства природных ресурсов и экологии Алтайского края от 29.06.2017 № 988 «О внесении изменений в приказ Главного управления природных ресурсов и экологии Алтайского края от 17.06.2016 № 1007».

Временно исполняющий  
обязанности министра

В.Н. Попядухин

УТВЕРЖДЕН

приказом Минприроды  
Алтайского края  
от 11.07. 2018 г. № 1111

**Порядок  
рассмотрения обращений граждан в Министерстве  
природных ресурсов и экологии Алтайского края**

**1. Общие положения**

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Министерстве 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 Министерство природных ресурсов и экологии Алтайского края (далее – «Министерство») или на имя должностных лиц Министерства в письменной форме или в форме электронного документа, а также устных обращений граждан, поступивших в Министерство, 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 настоящем 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. Требования к Порядку**

2.1. Организация работы с обращениями граждан осуществляется специалистами отдела документационного обеспечения и организационной работы управления правового, кадрового и документационного обеспечения Министерства (далее – «отдел»).

2.2. Прием обращений граждан осуществляется по адресу: ул. Чкалова, 230, г. Барнаул, Алтайский край, 656049, телефон (3852) 296768; 296766; 296765; рабочие дни: понедельник – четверг (с 08.00 до 17.00), пятница (с 08.00 до 16.00), обед – с 13.00 до 13.48, выходные дни: суббота, воскресенье.

2.3. Обращения в форме электронного документа принимаются по адресу электронной почты: [mail@altaipriroda.ru](mailto:mail@altaipriroda.ru), а также через официальный сайт Министерства (<http://www.altaipriroda.ru>).

### 3. Последовательность, сроки и требования к организации рассмотрения обращений

#### 3.1. Рассмотрение письменных (электронных) обращений.

##### 3.1.1. Прием, первичная обработка и регистрация обращений.

Прием, первичная обработка и регистрация поступивших в Министерство обращений осуществляется специалистами Отдела (далее – «специалисты»).

На первой странице обращения в правом нижнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп, где указывается дата регистрации, входящий номер и срок исполнения. На копиях или вторых экземплярах принятых обращений ставится штамп Министерства с указанием даты приема обращения.

В электронном обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, которому адресовано письмо, 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.

Первичная обработка включает в себя:  
проверку правильности адресования корреспонденции;  
чтение и аннотирование обращения;  
определение направления обращения должностным лицам Министерства;  
подготовку проекта резолюции о рассмотрении обращения.

Регистрации подлежат обращения, адресатом которых является Министерство, министр и должностные лица Министерства.

Регистрация обращений включает в себя заполнение необходимых

полей регистрационной карточки в Единой системе электронного документооборота Алтайского края (далее – ЕСЭД).

Срок приема, первичной обработки и регистрации обращения не должен превышать 3 дней с момента поступления обращения в Министерство.

В случае поступления обращения в Министерство после окончания рабочего дня, предшествующего праздничному или выходному дню, либо в праздничный или выходной день его регистрация производится на следующий рабочий день после выходного или праздничного дня.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, должностных лиц Министерства, 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 его переадресации, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона.

Министерство при направлении обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

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.

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.

Жалобы граждан на результаты рассмотрения обращений, действия (бездействие) должностных лиц Министерства в связи с рассмотрением обращений направляются министру, заместителям министра, начальникам соответствующих управлений.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и Губернатору Алтайского края, Председателю Правительства Алтайского края с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона.

3.1.2. Зарегистрированное обращение передается на рассмотрение должностным лицам Министерства в соответствии с распределением обязанностей между ними.

3.1.3. Должностные лица Министерства по результатам ознакомления с текстом обращения определяют соответствие подготовленного проекта резолюции поставленным в обращении вопросам, при необходимости дополняют и корректируют резолюцию, поручают рассмотрение обращения гражданским служащим Министерства (далее – «исполнители»).

3.1.4. Направление исполнителям обращений с резолюцией осуществляется специалистами не позднее дня, следующего за днем наложения резолюции.

3.1.5. Рассмотрение обращений исполнителями, подготовка ответов на обращения граждан исполнителями.

Обращения граждан, направленные в Министерство, должностным лицам Министерства, подлежат обязательному рассмотрению. Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию Министерства, недопустим.

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 обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение, поступившее в Министерство в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона, министр вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней. При этом гражданин, направивший обращение, уведомляется о продлении срока его

рассмотрения.

При рассмотрении обращений исполнители используют все предоставленные им полномочия в соответствии с должностными регламентами. В случае необходимости получения дополнительной информации исполнитель уточняет суть проблемы по телефону либо приглашает гражданина на личную беседу или осуществляет выезд на место. Гражданин уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем.

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

При рассмотрении обращения двумя или более исполнителями они самостоятельно координируют работу по решению поставленных в обращении вопросов и подготовке ответа заявителю.

#### 3.1.6. Организация контроля за рассмотрением обращений

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

Решение о завершении рассмотрения обращений принимают должностные лица Министерства, поручившие исполнителям рассмотрение обращений. Датой завершения рассмотрения обращения является дата регистрации ответа заявителю или дата регистрации письма о переадресации обращения в соответствующие органы, соответствующему должностному лицу, в компетенции которых находится рассмотрение обращения.

Основанием для снятия обращения с контроля является направление ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы или уведомления о переадресации обращения в компетентный орган.

#### 3.1.7. Направление ответа заявителю.

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.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему

обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

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

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.

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.

В случае поступления в Министерство или должностному лицу Министерства письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с настоящим Порядком 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.

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 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 или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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.

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 или соответствующему должностному лицу.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Министерство или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Министерство или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Министерство или должностному лицу 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».

### 3.2. Организация личного приема граждан

#### 3.2.1. Предварительная запись граждан.

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

В ходе предварительной записи разъясняется порядок проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного обращения. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

#### 3.2.2. Регистрация граждан на личный прием к должностным лицам Министерства.

Регистрация граждан на личный прием осуществляется специалистами в день приема при наличии документа, удостоверяющего личность.

Данные заявителя заносится ЕСЭД.

Заполненная карточка личного, а также дополнительные документы (при наличии) по обращению гражданина направляется должностному лицу Министерства, осуществляющему личный прием.

3.2.3. Рассмотрение обращения должностными лицами Министерства на личном приеме.

Личный прием граждан проводится согласно предварительной записи в соответствии с утвержденным графиком приема.

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

Прием граждан заместителями министра 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 официальном сайте Министерства, указанном в пункте 2.3 настоящего Порядка и стендах, расположенных в зданиях Минприроды.

Отсутствие записи не является основанием для отказа в личном приеме, если гражданин обратился во время проведения приема.

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 Министерства даются поручения подготовить ответ на поставленные в обращении вопросы в установленные Федеральным законом сроки. Поручения фиксируются в регистрационной карточке в ходе проведения личного приема.

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

### 3.2.4. Направление обращений исполнителям.

Карточка личного приема рассматривается в соответствии с настоящим Порядком для письменных (электронных) обращений.

Поручения должностного лица Министерства, данные по результатам проведения личного приема, вносятся специалистами в регистрационную карточку документа в ЕСЭД.

Копии карточки личного приема направляются на рассмотрение исполнителям.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, в ЕСЭД не регистрируется, а является приложением к зарегистрированной в ЕСЭД карточке личного приема, в которой делается отметка о поступлении письменного обращения. Указанное обращение рассматривается в соответствии с положениями настоящего Порядка, установленными для письменных (электронных) обращений.

Максимальный срок выполнения первичной обработки материалов приема и направления обращений исполнителям составляет 2 рабочих дня с момента завершения приема.

### 3.3. Организация работы с устными обращениями граждан

3.3.1. С устными обращениями граждане обращаются в Министерство лично либо по телефонам (3852)226766; 226768; 291088.

3.3.2. Первичные разъяснения на устные обращения гражданам даются специалистами.

В случае необходимости телефонный звонок перенаправляется в структурные подразделения Министерства 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.

3.3.3. Все обращения и результат их рассмотрения заносятся в ЕСЭД.

Если сведения в обращении требуют дальнейшего рассмотрения и проверки гражданину предлагается сообщить о причинах обращения в письменном виде, о чем в ЕСЭД 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.

#### 4. Проведение выездных личных приемов граждан должностными лицами Министерства

4.1. Решение о возможности проведения выездного личного приема принимается должностным лицом Министерства, при принятии ими решения о рабочей командировке делегации Министерства или должностного лица Министерства в городской округ или муниципальный район Алтайского края (далее – «муниципальное образование»).

4.2. Должностные лица Министерства определяют сотрудника, ответственного за организацию поездки (далее – «ответственный сотрудник»), который в случае положительного решения о проведении выездного личного приема в рамках данной поездки в течение одного рабочего дня готовит проект письма в администрацию муниципального образования о проведении выездного личного приема граждан должностными лицами Министерства.

В проекте письма должна содержаться следующая информация:

дата проведения личного приема;

время начала и окончания личного приема, которое не должно превышать одного часа;

примерный перечень вопросов, которые могут быть разрешены в ходе личного приема в соответствии с компетенцией управления;

просьба довести указанную информацию до населения муниципального образования;

просьба предоставить место для проведения личного приема.

Письмо, подписанное министром или должностным лицом, его замещающим, направляется специалистом в муниципальное образование с использованием ЕСЭД.

4.3. Ответственный сотрудник обязан по истечении 2 рабочих дней, следующих за днем отправки письма в администрацию муниципального образования, проконтролировать получение указанного письма адресатом, внесение адресатом резолюции по данному письму, а также уточнить у сотрудника администрации муниципального образования, которому поручено рассмотрение письма Министерства, необходимые организационные вопросы, связанные с проведением выездного личного приема, и доложить министру или лицу, проводящему личный прием, о степени готовности к проведению выездного личного приема.

4.4. Если препятствия для проведения выездного личного приема отсутствуют, информация о его проведении, устно согласованная с администрацией муниципального образования, по указанию Ответственного сотрудника размещается на официальном сайте Министерства.

4.5. При обращении гражданина на личном приеме, проводимом в муниципальном образовании, устанавливается его личность, выясняется суть обращения, рассматриваются предоставленные заявителем

документы (если таковые имеются), заполняется карточка личного приема граждан.

4.6. Если у должностного лица Министерства, проводящего выездной личный прием, имеется объективная возможность рассмотреть поступившее обращение по существу по месту проведения личного приема, заявителю с его согласия дается устный ответ, о чем делается отметка в карточке личного приема.

В остальных случаях должностным лицом в карточке личного приема фиксируется поручение исполнителям подготовить письменный ответ заявителю, которому разъясняется, что ему будет направлен ответ в установленный законом срок.

При этом для более полного и всестороннего изучения обстоятельств, послуживших причиной обращения, гражданину предлагается изложить указанные обстоятельства в письменном виде.

О поступлении письменного обращения на выездном личном приеме делается отметка в карточке личного приема.

4.7. Карточки личного приема, заполненные на выездном личном приеме, после окончания рабочей командировки передаются должностным лицом Министерства, проводившим выездной личный прием, специалистам, регистрируются в ЕСЭД и рассматриваются в соответствии с подпунктом 3.2.4 Порядка. При этом в поле «Примечание» регистрационной карточки указывается «Выездной личный прием».

Если в течение времени, отведенного для проведения выездного личного приема, у должностного лица Министерства отсутствует возможность принять всех обратившихся граждан, им предлагается изложить обращения в письменном виде для последующего их рассмотрения в порядке, предусмотренном для рассмотрения письменных обращений, поступивших в Министерство. Личность заявителя при этом не устанавливается, и карточка личного приема не заполняется. Данные обращения регистрируются в ЕСЭД как доставленные.

## 5. Формирование дел с обращениями граждан

5.1. Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля остаются в Отделе.

5.2. В папку «Дело» вкладываются:

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

резолуция должностного лица Министерства;  
служебная записка о продлении срока рассмотрения обращения, если он продлевался, с уведомлением гражданина, направившего обращение;  
копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

5.3. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся в Отделе в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Министерства. При истечении срока хранения – уничтожаются.