МИНИСТЕРСТВО ПРИРОДНЫХ РЕСУРСОВ И ЭКОЛОГИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ПРИРОДОПОЛЬЗОВАНИЯ

МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ЗАРЕГИСТРИРОВАНО
Регистрационный № 39603
от "05" ноября 2015.

ПРИКАЗ

19.10.2015 г. МОСКВА № 832

Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в Федеральной службе по надзору в сфере природопользования и о внесении изменения в Регламент Федеральной службы по надзору в сфере природопользования, утвержденный приказом Росприроднадзора от 29 июня 2007 г. № 191

В целях совершенствования работы с обращениями граждан и объединений граждан, в том числе юридических лиц, установления единого порядка рассмотрения и учета обращений граждан и объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Федеральной службе по надзору в сфере природопользования и ее территориальных органах, в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410; № 31, ст. 4196; 2012, № 31, ст. 4470; 2013, № 19, ст. 2307; № 27, ст. 3474; 2014, № 48, ст. 6638) п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в Федеральной службе по надзору в сфере природопользования согласно приложению.

2. Признать утратившим силу раздел XII Регламента Федеральной службы по надзору в сфере природопользования, утверждённый приказом Федеральной службы по надзору в сфере природопользования от 29 июня 2007 г. № 191 «Об утверждении Регламента Федеральной службы по надзору в сфере природопользования» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 12 июля 2007 г., регистрационный № 9824), с изменениями, внесенными приказами Федеральной службы по надзору в сфере природопользования от 8 августа 2008 г. № 317 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 27 августа 2008 г., регистрационный № 12190), от 15 октября 2009 г. № 309 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 7 декабря 2009 г., регистрационный № 15398).

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Руководитель А.Г.Сидоров

Запорожец Тарас Николаевич (499) 254-6188, 1163

gost.e-ecolog.ru

Приложение
к приказу Федеральной службы по
надзору в сфере природопользования
от 19.10 2015 № 832

ИНСТРУКЦИЯ
о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в Федеральной службе по надзору в сфере природопользования

I. Общие положения

1.1.Настоящая Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в Федеральной службе по надзору в сфере природопользования (далее – Инструкция) устанавливает единый порядок рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, объединений граждан, в том числе юридических лиц, (далее - обращения) а также порядок личного приема граждан в Росприроднадзоре (его территориальных органах).

1.2. Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений распространяется, в том числе, на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, иностранных юридических лиц, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.3. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации (Российская газета, № 237, 25.12.1993; Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 1, ст. 1; ст. 2; 2014, № 6, ст. 548, № 30, ст. 4202), Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410, № 31, ст. 4196; 2012, № 31, ст. 4470; 2013, № 19, ст. 2307, № 27, ст. 3474; 2014, № 48, ст. 6638), постановлениями Правительства Российской Федерации от 30 июля 2004 г. № 400 «Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере природопользования и внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 22 июля 2004 г. № 370» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, № 32, ст. 3347; 2006, № 44, ст. 4596; № 52, ст. 5597; 2007, № 22, ст. 2647; 2008, № 16, ст. 1707; № 22, ст. 2581; № 32, ст. 3790; № 46, ст. 5337; 2009, № 6, ст. 738; № 33, ст. 4081; № 49, ст. 5976; 2010, № 5, ст. 538; № 14, ст. 1656; № 26, ст. 3350; № 31, ст. 4247; № 38, ст. 4835; № 42, ст. 5390; № 47, ст. 6123; 2011, № 14, ст. 1935; 2012, № 42, ст. 5718; 2013, № 20, ст. 2489; № 24, ст. 2999; № 43, ст. 5561; № 45, ст. 5822; 2015, № 2, ст. 491, № 17, ст. 2561), от 28 июля 2005 г. № 452 «О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, № 31, ст.3233; 2007, № 43, ст. 5202; 2008, № 9, ст. 852; № 14, ст. 1413; № 46, ст. 5337; 2009, № 12, ст. 1443; № 19, ст. 2346; № 25, ст. 3060; № 47, ст. 5675; № 49, ст. 5970; 2010, № 9, ст. 964; 2010, № 22, ст. 2776; № 40, ст. 5072; 2011, № 15, ст. 2131; № 34, ст. 4986; № 35, ст. 5092; 2012, № 37, ст. 4996; № 38,

ст. 5102; № 53, ст. 7958; 2013, № 13, ст. 1575; 2015, № 12, ст. 1758, № 15, ст. 2281; № 30, ст. 4604) и от 15 июня 2009 г. № 477 «Об утверждении Правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 25, ст. 3060; 2011, № 37, ст. 5263); приказом Росприроднадзора от 29 июня 2007 г. № 191 «Об утверждении Регламента Федеральной службы по надзору в сфере природопользования» (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 12 июля 2007 г., регистрационный № 9824).

1.4. Ответственность за обеспечение объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений возлагается на руководителя Росприроднадзора, его заместителей, начальников управлений центрального аппарата, руководителей и заместителей руководителя территориальных органов.

1.5. В Инструкции используются следующие термины, предусмотренные статьей 4 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

1.5.1. обращение гражданина - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

1.5.2. 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;

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

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

1.5.5. должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

II. Предмет регулирования Инструкции

2.1. Положения настоящей Инструкции распространяются на работу с обращениями, полученными в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, телеграфу, факсимильной связи, информационным системам

общего пользования.

2.2. Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений распространяется на все обращения, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

2.3. Настоящая Инструкция не распространяется на:

2.3.1. жалобы, направленные в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179; 2011, № 15, ст. 2038; № 27, ст. 3873, ст. 3880; № 29, ст. 4291; № 30, ст. 4587; № 49, ст. 7061; 2012, № 31, ст. 4322; 2013, № 14, ст. 1651; № 27, ст. 3477, ст. 3480; № 30, ст. 4084, № 51, ст. 6679, № 52, ст. 6952, ст. 6961, ст. 7009; 2014, № 26, ст. 3366, № 30, ст. 4264; 2015, № 1, ст. 67, ст. 72, № 10, ст. 1393, № 29, ст. 4342), на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении государственных услуг;

2.3.2. заявления и жалобы, подаваемые в рамках производства по делам об административных правонарушениях.

III. Порядок приема и регистрации обращений

3.1. Письменные обращения в центральный аппарат Росприроднадзора направляются посредством почтовой связи или доставляются по адресу: ул.Б.Грузинская, д.4/6, город Москва, 125993.

Письменные обращения принимаются в центральном аппарате Росприроднадзора по следующему графику:

понедельник, вторник, среда, четверг – с 9.00 до 18.00;

пятница – с 9.00 до 16.45;

обеденный перерыв – с 12.00 до 12.45.

3.2. Письменные обращения в территориальный орган Росприроднадзора направляются по соответствующим адресам, сведения о которых, а также телефонные номера и адреса электронной почты размещены на сайте Росприроднадзора в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: gost.e-ecolog.ru

3.3. В письменном обращении в обязательном порядке указываются:

наименование государственного органа (Росприроднадзор или его территориальный орган), в который направляется письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

гражданином – фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии);

юридическим лицом – наименование юридического лица, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) и должность уполномоченного лица, направившего обращение;

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

суть предложения, заявления или жалобы.

В письменном обращении ставятся личная подпись и дата.

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

3.5. Обращения, подаваемые в форме электронных сообщений в центральный аппарат Росприроднадзора, направляются путем заполнения специальной формы на сайте Росприроднадзора в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: gost.e-ecolog.ru

3.6. Обращения, подаваемые в форме электронных сообщений в территориальные органы Росприроднадзора, направляются путем использования соответственно официальных сайтов территориальных органов Росприроднадзора в информационно-коммуникационной сети «Интернет» либо на адреса электронной почты, указанные на данных сайтах.

3.7. Обращения, поступившие в Росприроднадзор или должностному лицу в форме электронного документа, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

3.8. В обращении, подаваемом в форме электронного документа, в обязательном порядке указываются:

гражданином – фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии);

юридическим лицом – наименование юридического лица, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) и должность уполномоченного лица, направившего обращение;

суть предложения, заявления или жалобы;

адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

3.9. Гражданин, юридическое лицо вправе прикрепить к обращению, подаваемому в форме электронного документа, необходимые документы и материалы в электронной форме, либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

3.10. Регистрация обращений осуществляется специалистами уполномоченного структурного подразделения, ответственного за организацию работы с обращениями.

Обращения регистрируются в течение трех рабочих дней с момента поступления их в Росприроднадзор (его территориальный орган).

Обращения граждан регистрируются и формируются в дела отдельно от других документов Росприроднадзора (его территориального органа).

3.11. На письменных обращениях проставляется регистрационный штамп, в котором указывается наименование органа Росприроднадзора, регистрационный номер документа и дата регистрации.

3.12. Предоставление информации по вопросам регистрации письменных обращений, поступивших в центральный аппарат Росприроднадзора, осуществляется по телефону в рабочее время, указанное в пункте 3.1 настоящей Инструкции.

Информация о номерах телефонов Росприроднадзора, а также его территориальных органов, размещается на официальном сайте Росприроднадзора.

IV. Рассмотрение обращений

4.1. Обращения, поступившие в Росприроднадзор и его территориальные органы, подлежат обязательному рассмотрению.

4.2. Поступившие в Росприроднадзор письменные обращения граждан в зависимости от содержания докладываются руководителю (заместителю руководителя) Росприроднадзора (его территориального органа) либо направляются начальникам структурных подразделений в соответствии с их компетенцией.

4.3. Обращения, содержащие обжалование действия (бездействия) должностных лиц центрального аппарата Росприроднадзора, руководителей и заместителей руководителей территориальных органов Росприроднадзора, направляются для рассмотрения руководителю Росприроднадзора.

4.4. Обращения, содержащие обжалование действия (бездействия) должностных лиц управлений Росприроднадзора по субъектам Российской Федерации (за исключением должностных лиц, указанных в пункте 4.3 настоящей Инструкции), направляются для рассмотрения в департамент Росприроднадзора по соответствующему федеральному округу.

Обращения, содержащие обжалование действия (бездействия) должностных лиц департамента Росприроднадзора по соответствующему федеральному округу, (за исключением должностных лиц, указанных в пункте 4.3 настоящей Инструкции), направляются для рассмотрения начальнику департамента.

4.5. Обращения граждан, поступившие в центральный аппарат Росприроднадзора, могут направляться для рассмотрения и ответа заявителю в территориальные органы Росприроднадзора, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с последующим направлением копии ответа в центральный аппарат Росприроднадзора.

4.6. Обращения граждан, содержащие обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц Росприроднадзора (его территориального органа), запрещается направлять этим должностным лицам для рассмотрения и (или) ответа.

В случае, если в соответствии с указанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган (организацию) или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

4.7. Обращения граждан, содержащие обжалование актов (приказов) Росприроднадзора (его территориального органа), направляются структурным подразделениям, осуществлявшим подготовку проекта данного акта (приказа), для рассмотрения и подготовки ответа. В этом случае ответ заявителю дается заместителем руководителя Росприроднадзора (в соответствии с распределением обязанностей) с информированием заявителя о принятом решении и при необходимости о порядке обжалования актов в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.8. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Росприроднадзора, в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направляется в течение семи дней со дня регистрации обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

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

4.10. Обращение, поступившее в Росприроднадзор (его территориальный орган) или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации письменного обращения.

4.11. В исключительных случаях, а также в случае направления Росприроднадзором (его территориальным органом) в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, руководитель (заместитель руководителя) Росприроднадзора (его территориального органа) вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на тридцать дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.12. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу Росприроднадзора (его территориального органа), рассматривающего обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, для которых установлен особый порядок предоставления.

4.13. Росприроднадзор (его территориальный орган) обязан обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения в рамках своей компетенции.

В случае необходимости обращение может быть рассмотрено с участием гражданина (организации), направившего обращение, и (или) с выездом на место.

4.14. Ответ на обращение, подписанный руководителем, заместителем руководителя Росприроднадзора (его территориального органа), либо уполномоченным на то лицом, направляется в структурное подразделение, ответственное за организацию документооборота, для присвоения ему исходящего регистрационного номера и отправки. Ответ на обращение подлежит отправке в день его регистрации или на следующий рабочий день.

4.15. На письменное обращение, поступившее в Росприроднадзор (его

территориальный орган) или должностному лицу, ответ направляется по почтовому адресу, указанному в обращении. В случае, если в письменном обращении содержится просьба направить ответ по электронному адресу, ответ направляется по электронному адресу.

4.16. Ответ на обращение, поступившее в Росприроднадзор (его территориальный орган) или должностному лицу в форме электронного документа, направляется заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении. Решение о необходимости направления ответа на обращение по почтовому адресу принимается руководителем структурного подразделения, ответственного за рассмотрение обращения.

4.17. Обращения граждан считаются рассмотренными, если решены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы. При повторном обращении дополнительное рассмотрение ранее исполненных обращений граждан проводится начальниками структурных подразделений в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся решения вопроса, вызывающего указанные обращения.

4.18. При регистрации ответа на обращение на письме проставляется регистрационный номер и дата регистрации в соответствии с номенклатурой дел.

4.19. Контроль за рассмотрением обращений возлагается на структурное подразделение, ответственное за организацию работы с обращениями, и структурное подразделение Росприроднадзора (его территориального органа), определенное в качестве ответственного исполнителя.

4.20. Поручения о рассмотрении обращений снимаются с контроля структурным подразделением, ответственным за организацию документооборота, после направления ответа на обращение.

4.21. Структурное подразделение, ответственное за организацию работы с обращениями, осуществляет особый контроль за исполнением обращений, поступивших в Росприроднадзор из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации.

4.22. Рассмотрение запросов о предоставлении информации о деятельности Росприроднадзора и его территориальных органов осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 7, ст. 776; 2011, № 29, ст. 4291; 2013, № 23, ст. 2870; № 51, ст. 6686; № 52, ст. 6961; 2014, № 45, ст. 6141).

V. Порядок рассмотрения отдельных обращений

5.1. 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.

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

5.3. Росприроднадзор (его территориальный орган) 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.

5.4. 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.

5.5. 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, руководитель (заместитель руководителя) Росприроднадзора (его территориального органа) 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 Росприроднадзор или один и тот же территориальный орган Росприроднадзора, либо одному и тому же должностному лицу. О таком принятом решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.6. 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.

5.7. 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 Росприроднадзор (его территориальный орган).

5.8. При обращении гражданина в Росприроднадзор (его территориальный

орган) посредством телефонной связи ответ на телефонный звонок начинается с информации о фамилии, имени, отчестве (при наличии), должности должностного лица, принявшего звонок. Заявитель сообщает свои фамилию, имя, отчество (при наличии), наименование организации (в случае, если гражданин является представителем организации).

При устном консультировании должностное лицо, осуществляющее рассмотрение устного обращения, в вежливой форме информирует заявителя по интересующим его вопросам.

При невозможности должностного лица, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому он может получить необходимую информацию.

В случае, если должностное лицо, рассматривающее обращение, не может ответить на все интересующие заявителя вопросы, должностное лицо предлагает заявителю обратиться в Росприроднадзор в письменной форме либо в форме электронного документа.

VI. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан осуществляется руководителем Росприроднадзора, заместителями руководителя Росприроднадзора, начальниками структурных подразделений Росприроднадзора, руководители и заместители руководителей территориальных органов Росприроднадзора.

6.2. График личного приема граждан утверждается руководителем Росприроднадзора и размещается на официальном сайте Росприроднадзора и на информационном стенде по месту личного приема граждан в Росприроднадзоре.

6.3. Личный прием граждан в территориальных органах Росприроднадзора осуществляется в соответствии с графиком личного приема граждан, утвержденным руководителем соответствующего территориального органа Росприроднадзора.

6.4. График личного приема граждан размещается на официальных сайтах соответствующих территориальных органов Росприроднадзора и на информационных стендах по месту нахождения территориальных органов.

6.5. Личный прием граждан ведется на основании предварительной записи. При проведении личного приема граждан должностные лица Росприроднадзора, осуществляющие личный прием граждан, вправе привлекать других работников Росприроднадзора.

6.6. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

6.7. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема граждан. 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 журнале личного приема гражданина.

6.8. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема,

подлежат регистрации и рассмотрению в порядке и в сроки, установленные настоящей Инструкцией.

6.9. Если в ходе личного приема выясняется, что в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Росприроднадзора или должностного лица, гражданину дается разъяснение, в какой орган и в каком порядке ему следует обратиться.

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

6.11. В случае, если во время личного приема граждан невозможно решение поставленных вопросов, принимается письменное обращение, которое регистрируется и рассматривается в установленном порядке.

6.12. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в Росприроднадзоре, его территориальном органе осуществляются структурными подразделениями, определенными руководителем Росприроднадзора (его территориального органа).

VII. Анализ рассмотрения обращений

7.1. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, вызывающих обоснованные жалобы, уполномоченные должностные лица Росприроднадзора, территориальных органов Росприроднадзора осуществляют учет и анализ поступивших обращений.

7.2. Руководитель Росприроднадзора (его территориального органа) определяет структурное подразделение, ответственное за учет и анализ обращений.

7.3. Ответственные структурные подразделения организуют учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях, в том числе анализ следующих данных:

7.3.1. количество и виды рассмотренных обращений;

7.3.2. количество и характер решений, принятых по обращениям в пределах полномочий;

7.3.3. информация о допущенных нарушениях порядка рассмотрения обращений;

7.3.4. количество и характер жалоб, связанных с несоблюдением порядка рассмотрения обращений, а также сведения о принятых по ним решениях.

7.4. Начальники структурных подразделений Росприроднадзора (его территориальных органов) по результатам анализа вопросов, содержащихся в обращениях, подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков в работе, предложения в области нормативного регулирования.

7.5. Структурное подразделение, ответственное за организацию работы с обращениями, обобщает результаты анализа обращений по итогам года и [illegible] проект соответствующего доклада руководителю Росприроднадзора (его территориального органа).

gost.e-ecolog.ru