



ПРИКАЗ

г. Казань

БОЕРЫК

05.02.2019

88-п

О порядке рассмотрения обращений граждан, поступающих в Министерство экологии и природных ресурсов Республики Татарстан

В соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации», Законом Республики Татарстан от 24.06.2014 № 75-ЗРТ «О внесении изменений в Закон Республики Татарстан «Об обращениях граждан в Республике Татарстан», в целях совершенствования организации работы с обращениями граждан и установления единого порядка рассмотрения обращения граждан, **п р и к а з ы в а ю**:

1. Утвердить прилагаемый порядок рассмотрения обращений граждан, поступающих в Министерство экологии и природных ресурсов Республики Татарстан (далее - Порядок).

2. Заместителям министра, руководителям структурных подразделений, уполномоченным лицам на проведение личного приема граждан, а также на работу с письменными обращениями граждан:

2.1. Принять к руководству и обеспечить исполнение настоящего Порядка.

2.2. Принять меры по обеспечению исполнительской дисциплины по вопросу рассмотрения обращения граждан в курируемых подразделениях и персональной ответственности за состояние данной работы.

2.3. Установить, что нарушение сроков рассмотрения обращений граждан, а также невыполнение требований к оформлению и качеству ответа на обращения граждан является основанием для применения к государственному служащему, допустившему нарушение, дисциплинарное взыскание и учитывается при определении размера его премии.

3. Назначить Фаткуллина Р.М., начальника отдела координации и планирования ответственным за работу по личному приему граждан в Министерстве.

4. Назначить Ханнанову Г.Р., начальника отдела контроля исполнения документов ответственной по работе с письменными обращениями граждан и обращениями, поступившими в Интернет-приемную официального портала Правительства Республики Татарстан.

5. Считать утратившим силу 49-п 27.01.2015 «Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан в Министерстве экологии и природных ресурсов Республики Татарстан»

6. Контроль за исполнение настоящего приказа возложить на первого заместителя министра Р.И. Камалова.

Министр



ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат: 0250DC6D5E21024BACE811740D30D92A54

Владелец: Шадриков Александр Валерьевич

Действителен с 09.02.2018 до 09.05.2019

А.В. Шадриков

УТВЕРЖДЕН

приказом Министерства экологии
и природных ресурсов Республики
Татарстан

от 05.02.2019 № 88-п

**ПОРЯДОК
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В МИНИСТЕРСТВЕ ЭКОЛОГИИ И
ПРИРОДНЫХ РЕСУРСОВ РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН**

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок регламентирует процедуру рассмотрения и исполнения обращений граждан, поступающих в Министерство экологии и природных ресурсов Республики Татарстан (далее - Министерство), в соответствие с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Республики Татарстан от 24.06.2014 № 75-ЗРТ «О внесении изменений в Закон Республики Татарстан «Об обращениях граждан в Республики Татарстан».

1.2. Место нахождения Министерства: г.Казань, Павлюхина ул, дом 75.

График работы Министерства: ежедневно, с 9:00 до 18:00, кроме субботы и воскресенья, обед с 12:00 до 12:45.

Проезд общественным транспортом до остановки «Павлюхина»:

-автобусы №№ 3, 4, 5, 12, 25, 27, 31, 37, 43, 47, 67, 69, 69а, 74, 74а, 77, 85;

-троллейбусы № 6, 12.

Проход по пропуску и (или) документу, удостоверяющему личность.

Справочные телефоны отдела контроля исполнения документов Министерства 2-67-68-04, отдела координации и планирования 2-67-68-48

Адрес официального сайта Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»):

<http://eco.tatar.ru>

1.3. Порядок рассмотрения обращения граждан может быть получен:

1) посредством информационных стендов, расположенных в холле Министерства;

2) через Интернет-приемную посредством сети «Интернет»;

3) на официальном сайте Министерства <http://eco.tatar.ru>

4) при устном обращении в Министерство (лично или по телефону);

5) при письменном (в том числе в форме электронного документа E-mail:eco@tatar.ru) обращении в Министерство.

1.4. Рассмотрение письменных и устных обращений граждан включает в себя:

1) принятие и регистрацию обращения;

2) рассмотрение обращения, в том числе анонимного;

3) подготовка и подписание ответа на обращение;

4) направление (выдача) результата рассмотрения обращения.

2. Рассмотрения письменных обращений граждан

2.1. Заявитель обращается в Министерства в письменной форме, форме электронных сообщений (e-mail: eco@tatar.ru), через Интернет-приемную официального портала Правительства Республики Татарстан (www.ecotatar.ru) или в форме личного устного обращения к должностному лицу во время приема.

2.2. Специалист отдел контроля исполнения документов регистрирует обращение в единой межведомственной системе электронного документооборота органов государственной власти Республики Татарстан «Электронное Правительство» (далее - электронный документооборот) и направляет на рассмотрение министру либо лицу, его замещающему.

Для приема обращений граждан и физических лиц по электронной почте (Интернет-обращений) применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращениями.

2.3. Министр, либо лицо его замещающее, рассматривает обращение и направляет через Электронное Правительство заместителю министра, в компетенцию которого входит предмет рассматриваемого обращения, для рассмотрения обращения.

Заместитель министра рассматривает обращение и через электронный документооборот направляет его руководителю структурного подразделения Министерства (далее - руководитель), в компетенцию которого входит предмет рассматриваемого обращения, для рассмотрения обращения по существу и подготовки ответа заявителю.

Руководитель назначает из числа специалистов структурного подразделения Министерства исполнителя, ответственного за рассмотрение обращения (далее - исполнитель), и через электронный документооборот направляет ему обращение для подготовки ответа заявителю.

2.4 Исполнитель:

изучает существо обращения, нормативную правовую базу по проблеме, обозначенной в обращении;

в случае необходимости организует проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов, либо принятие других мер для рассмотрения обращения;

готовит проект ответа заявителю;

направляет проект ответа на согласование руководителю структурного подразделения, заинтересованным структурным подразделениям Министерства, заместителям министра.

2.5. Руководитель структурного подразделения, заинтересованные структурные подразделения Министерства, заместители министра рассматривают и согласовывают подготовленный проект ответа.

2.6. Министр (заместитель министра, уполномоченное лицо) подписывает ответ на обращение.

2.7. Специалист отдела контроля исполнения документов регистрирует ответ на обращение.

2.8. Ответ на обращение направляется исполнителем в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

2.9. Исполнитель хранит доказательства направления ответов на обращения (реестры почтовых отправок с отметкой почтового отделения, листки подтверждения (скрин) доставки исходящих писем по электронной почте, отметки о вручении документа лично).

3. Рассмотрение обращений, поступивших через Интернет-приемную официального портала Правительства Республики Татарстан

3.1. Обращение, поступившее через Интернет-приемную официального портала Правительства Республики Татарстан, регистрируется и рассматривается в порядке, предусмотренном 2 настоящего Порядка.

3.2. Исполнитель по результатам рассмотрения обращения направляет заявителю ответ по почтовому или электронному адресу, о чем делается отметка в карточке документа в электронном документообороте при регистрации исходящего ответа в электронном документообороте.

4. Рассмотрение анонимных письменных обращений

4.1. Исполнитель, рассмотрев обращение и установив, что обращение заявителя является анонимным, подготавливает в электронном документообороте докладную записку на имя Министра с заключением по существу обращения.

Если в обращении, признанном анонимным, содержится информация о готовящихся, совершаемых или совершенных противоправных деяниях, ответственный исполнитель осуществляет процедуру в соответствии и действующим законодательством.

5. Направление обращения по подведомственности

5.1. В случае если обращение заявителя по своему содержанию не относится к компетенции Министерства, специалист-исполнитель структурного подразделения готовит письмо о направлении обращения по подведомственности в порядке, предусмотренном п.2 и направляет вместе с уведомлением заявителю в установленные сроки.

6. Продление срока рассмотрения обращения

6.1. Продление срока рассмотрения обращения возможно в случае, если исполнителем установлено, что:

имеется необходимость направления дополнительного запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам в целях получения дополнительных документов и материалов;

имеется необходимость проведения специальных исследований, комплексной проверки, в том числе с выездом на место;

решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов или должностных лиц.

В указанных случаях исполнитель готовит обоснованный проект документа о продлении срока рассмотрения обращения и направляет его на согласование министру (заместителю министра).

6.2. Министр (заместитель министра) рассматривает обоснование и устанавливает дополнительный срок для рассмотрения обращения и направляет исполнителю.

6.3. Исполнитель после утверждения продления срока рассмотрения обращения извещает заявителя о продлении срока с указанием причины и срока продления.

7. Личный прием граждан

7.1. Личный прием граждан проводится министром, первым заместителем министра, заместителями министра, структурными подразделениями Министерства.

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах, контактных телефонах уполномоченных лиц размещается на официальном сайте.

Указанная информация также размещена на информационном стенде, расположенном в холле Министерства.

7.2. Запись и учет приема граждан руководством Министерства ведется специалистом отдела координации и планирования в электронном документообороте.

7.3. В ходе личного приема заявитель излагает суть вопросов, на которые дается устное разъяснение по существу каждого из поставленных вопросов. В случае несогласия гражданина на устный ответ, ответ дается в письменном виде в порядке, предусмотренном п.2.

Лицо, уполномоченное осуществлять личный прием граждан, руководствуясь законодательствами Российской Федерации и Республики Татарстан, иными нормативными правовыми актами, в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

- дать устные разъяснения;
- удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и срок исполнения принятого обращения;
- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения.

В карточку личного приема вносится информация о заявителе и о завершении работы с устным обращением.

7.4. В случае если во время личного приема гражданина немедленное решение поставленных вопросов невозможно, поручение направляется в соответствующее структурное подразделение Министерства и рассматривается в порядке, предусмотренном п. 2 настоящего Порядка.

8. Контроль рассмотрения обращений

4.1. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает в себя: выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение жалоб, проведение проверок, принятие решений и подготовку ответов на обращение заявителей, подготовку решений на действие (бездействие) должностных лиц Министерства.

4.2. Министр (заместитель министра) осуществляет контроль за своевременным рассмотрением обращений заявителей.

4.3. Текущий контроль соблюдения сроков, полнотой и качеством рассмотрения осуществляется начальником структурного подразделения (в его отсутствие – лицом, его замещающим). Должностные лица и иные государственные служащие органа исполнительной власти за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе рассмотрения несут ответственность в установленном законом порядке.

Лист согласования к документу № 88-п от 05.02.2019

Инициатор согласования: Ханнанова Г.Р. Начальник отдела контроля исполнения документов

Согласование инициировано: 04.02.2019 17:21

| Лист согласования | | | Тип согласования: смешанное | |
|------------------------------------|-----------------|-------------------|--------------------------------------|-----------|
| № | ФИО | Срок согласования | Результат согласования | Замечания |
| Тип согласования: параллельное | | | | |
| 1 | Ханнанова Г.Р. | | Согласовано 04.02.2019 - 17:21 | - |
| 2 | Никулин А.Е. | | Согласовано 04.02.2019 - 17:31 | - |
| 3 | Фаткуллин Р.М. | | Перенаправлено 04.02.2019 - 18:37 | - |
| Перенаправление(последовательное) | | | | |
| | Коннова И.Д. | | Согласовано 05.02.2019 - 09:30 | - |
| 3.1 | Фаткуллин Р.М. | | Согласовано 05.02.2019 - 09:48 | - |
| Тип согласования: параллельное | | | | |
| 4 | Камалов Р.И. | | 🔒Согласовано 05.02.2019 - 17:29 | - |
| 5 | Тарнавский Е.А. | | 🔒Согласовано 05.02.2019 - 13:42 | - |
| 6 | Шакиров Ф.Ф. | | 🔒Согласовано 05.02.2019 - 09:50 | - |
| Тип согласования: последовательное | | | | |
| 7 | Шадриков А.В. | | 🔒Подписано 05.02.2019 - 17:57 | - |