



ПРИКАЗ

г. Казань

БОЕРЫК

09.08.2023

934-п

Об утверждении
Инструкции по порядку
рассмотрения обращений
граждан в Министерстве
экологии и природных ресурсов
Республики Татарстан

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Республики Татарстан от 12 мая 2003 года № 16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан», в целях совершенствования организации работы с обращениями граждан и обеспечения единого порядка их рассмотрения в Министерстве экологии и природных ресурсов Республики Татарстан (далее - Министерство) п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию по порядку рассмотрения обращений граждан в Министерстве экологии и природных ресурсов Республики Татарстан (далее - Инструкция).

2. Назначить начальника отдела организационной работы ответственным за работу по организации личного приема граждан в Министерстве.

3. Назначить начальника отдела контроля исполнения документов ответственным за работу по организации рассмотрения письменных обращений граждан, поступающих в Министерство.

4. Приказ Министерства от 05.02.2019 № 88-п «О порядке рассмотрения обращений граждан, поступающих в Министерство экологии и природных ресурсов Республики Татарстан» считать утратившим силу.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя министра И.И. Губайдуллина.

Министр



А.В. Шадриков

**Инструкция по порядку
рассмотрения обращений граждан в Министерстве экологии и природных
ресурсов Республики Татарстан**

I. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция устанавливает порядок осуществления в Министерстве экологии и природных ресурсов Республики Татарстан (далее - Министерство), личного приема граждан, а также порядок рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, коллективов граждан, объединений граждан, юридических лиц (далее - граждане), поступивших в Министерство, в письменной форме, в форме электронного документа, за исключением случаев, установленных федеральными конституционными законами, федеральными законами.

Работа с обращениями осуществляется в Министерстве в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», иными федеральными законами, Законом Республики Татарстан от 12 мая 2003 года № 16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан», постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 31.12.2009 № 920 «О единой межведомственной системе электронного документооборота Республики Татарстан», Инструкцией по делопроизводству в Министерстве экологии и природных ресурсов Республики Татарстан, утвержденной приказом Министерства от 03.04.2023 № 396-п (далее - Инструкция по делопроизводству), настоящей Инструкцией.

1.2. Положения настоящей Инструкции распространяются на работу с обращениями, полученными в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, в рамках работы «горячей линии», информационным системам общего пользования (интернет-приемную официального портала Правительства Республики Татарстан, единую межведомственную систему электронного документооборота (далее - ЕМСЭД).

1.3. Используемые в настоящей Инструкции термины «жалоба», «предложение», «заявление» используются в значении, определенном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

II. Порядок приема и регистрации обращений

2.1. Граждане имеют право обращаться в Министерство как лично, так и через своих представителей, полномочия которых оформлены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

2.2. Регистрацию и учет обращений осуществляет отдел контроля исполнения документов с использованием ЕМСЭД. Отдел контроля исполнения документов организует учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан.

2.3. Обращения регистрируются в течение трех дней с момента поступления их в Министерство.

Обращения, поступившие в нерабочие праздничные дни, регистрируются в течение следующего рабочего дня.

2.4. Письменные обращения в Министерство направляются посредством почтовой связи или доставляются по адресу: 420049, г. Казань, ул. Павлюхина, д. 75.

Письменные обращения принимаются в Министерстве 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.

2.5. В письменном обращении в обязательном порядке указываются: наименование государственного органа (Министерства), 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.

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

2.7. Обращения, подаваемые в форме электронных сообщений, направляются путем заполнения специальной формы на сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <https://eco.tatarstan.ru>.

2.8. 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, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

Гражданин, юридическое лицо вправе приложить к обращению, подаваемому в форме электронного документа, необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.9. На письменных обращениях проставляется регистрационный штамп, в котором указывается наименование Министерства, регистрационный номер документа и дата регистрации. Электронное обращение регистрируется путем автоматического проставления даты регистрации обращения и его регистрационного номера.

2.10. Предоставление информации по вопросам регистрации письменных обращений, поступивших в Министерство, осуществляется по телефону в рабочее время, указанное в пункте 2.4 настоящей Инструкции.

Информация о номерах телефонов Министерства размещается на официальном сайте Министерства.

III. Сроки рассмотрения и порядок принятия к исполнению поручений о рассмотрении обращений граждан

3.1. Документы, поступающие в Министерство на бумажном носителе, по электронной почте, по информационным системам общего пользования включаются в ЕМСЭД путем создания электронных образов документов.

3.2. Для подписания электронных документов используются электронные подписи и усиленные квалифицированные электронные подписи.

В ЕМСЭД проводится согласование проектов электронных документов в электронной форме и подписание электронных документов, созданных в электронных шаблонах.

3.3. Составление, оформление, согласование и подписание проектов электронных документов осуществляются по общим правилам делопроизводства, установленным в отношении аналогичных документов на бумажном носителе.

3.4. Обращения граждан рассматриваются министром экологии и природных ресурсов Республики Татарстан (далее - министр), первым заместителем министра - главным государственным инспектором Республики Татарстан в области охраны окружающей среды (далее – первый заместитель министра) (по вопросам осуществления регионального государственного геологического контроля (надзора) и регионального государственного экологического контроля (надзора) на территории Республики Татарстан), заместителями министра (по вопросам, отнесенным к компетенции курируемых ими структурных подразделений), начальниками территориальных управлений (по вопросам, относящимся к полномочиям Министерства, реализуемым на соответствующих подведомственных территориях) и доводятся до ответственных исполнителей в однодневный срок, исчисляемый в рабочих днях с момента их получения.

3.5. Сроки подготовки проектов ответов по обращениям граждан.

Письменное обращение, поступившее в Министерство, рассматривается в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня его регистрации.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, направляется в течение 7 (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. Примерная форма уведомления прилагается к настоящей Инструкции. Уведомление направляется ответственным исполнителем на согласование одновременно с письмом о перенаправлении соответствующего обращения.

Представление проекта ответа на подпись должностному лицу, указанному в пункте 3.4. настоящей Инструкции, должно быть обеспечено ответственным исполнителем не менее чем за 5 (пять) календарных дней до наступления установленного срока исполнения.

Проект ответа, направленный на доработку, корректируется ответственным исполнителем в срок не более 2 (двух) рабочих дней.

3.6. Поручения о рассмотрении обращений снимаются с контроля отделом контроля исполнения документов после направления ответа на обращение.

IV. Порядок рассмотрения отдельных обращений

4.1. 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.

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

4.3. Министерство 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.

4.4. 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.

4.5. 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, должностные лица, указанные в пункте 3.4 настоящей Инструкции, 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, либо одному и тому же должностному лицу. О таком принятом решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.6. 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.

4.7. 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 Министерство.

4.8. При обращении гражданина в Министерство 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 Министерство в письменной форме либо в форме электронного документа.

4.9. На поступившее в Министерство 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 от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4.10. 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.

4.11. В случае поступления в Министерство письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» 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.

V. Направление ответа на обращение гражданина

5.1. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа с проставлением усиленной электронной подписи по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Министерство в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Министерство в письменной форме, подписанный министром или уполномоченным лицом. В Министерстве отправка на бумажном носителе исходящих ответов на письменные обращения граждан осуществляется отделом контроля исполнения документов с учетом указанных ответственным исполнителем адреса получателя и вида отправки письма (простое, заказное, заказное с уведомлением). Вся исходящая корреспонденция, направляемая через почтовое отделение, вписывается в реестр отправок Министерством, ведение которого осуществляется отделом контроля исполнения документов.

5.2. Отделу контроля исполнения документов в целях подтверждения отправки ответов (уведомлений) в письменной форме необходимо сохранять почтовый реестр с приложением перечня направляемых посредством почтовой связи документов. Указанные материалы хранятся в течение 5 (пяти) лет.

5.3. Подтверждением ответа (уведомления) заявителю в электронной форме на электронный адрес гражданина является снимок экрана о факте отправки или отчет о доставке в информационной системе Microsoft Office Outlook, который подшивается на бумажном носителе в дело вместе с ответом (уведомлением) ответственным исполнителем структурного подразделения. Указанные материалы хранятся в течение одного года в структурном подразделении.

Снимок экрана о факте отправки или отчет о доставке с указанием исходящего номера письма ответственным исполнителем представляются в отдел контроля исполнения документов.

5.4. Ответы на обращения, письма о перенаправлении, уведомления о переадресации по подведомственности, направляются только с официальной почты Министерства и почтовых ящиков территориальных управлений.

VI. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан осуществляется министром, первым заместителем министра, заместителями министра, начальниками территориальных управлений Министерства.

6.2. Организацию личного приема граждан руководством Министерства осуществляет отдел организационной работы путем:

- обеспечения записи граждан на личный прием по их письменным обращениям;

- своевременного уведомления граждан о проведении личного приема руководством Министерства;

- получения не позднее 3 рабочих дней до даты приема от структурных подразделений Министерства, осуществляющих рассмотрение обращения гражданина о личном приеме руководством Министерства, материалов необходимых для приема (краткая справка по обращению на имя министра (заместителя министра) с изложением сути обращения и предлагаемых вариантов решения вопроса), а также при необходимости других материалов, позволяющих решить вопросы обращения в наиболее полном объеме.

6.3. 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.

6.4. Личный прием граждан ведется на основании предварительной записи.

В целях обеспечения равных возможностей реализации права граждан на обращение продолжительность приема одного гражданина составляет не более 30 минут, на прием допускается не более двух лиц из числа пришедших совместно по одному обращению.

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

6.6. На каждого гражданина, записавшегося на прием, заполняется карточка личного приема, в которой указываются:

- фамилия, имя и отчество обратившегося;

- адрес его места жительства;

- фамилия должностного лица, ведущего прием;

- иные необходимые сведения.

6.7. 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.

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 Министерства 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 дать устный ответ в день обращения не представляется возможным, гражданину предлагается изложить содержание своего обращения в письменной или электронной форме для получения ответа в письменной или электронной форме.

6.12. На прием не допускаются граждане в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения, в пачкающей, издающей неприятные запахи одежде, с пачкающим, крупногабаритным багажом, продуктами питания и напитками в открытой таре, с животными (кроме собаки-поводыря), другими объектами и предметами, представляющими потенциальную угрозу безопасности посетителей и сотрудников Министерства (его территориальных органов).

VII. Ответственные лица

7.1. Ответственность за обеспечение объективного и всестороннего рассмотрения обращения гражданина возлагается на министра, первого заместителя министра – главного государственного инспектора Республики Татарстан в области охраны окружающей среды (по вопросам осуществления регионального государственного геологического контроля (надзора) и регионального государственного экологического контроля (надзора) на территории Республики Татарстан), заместителей министра (по вопросам, отнесенным к компетенции курируемых ими структурных подразделений), начальников территориальных управлений (по вопросам, относящимся к полномочиям Министерства, реализуемым на соответствующих подведомственных территориях).

7.2. В каждом территориальном управлении определяется сотрудник, ответственный за работу с обращениями граждан, с обязанностями по ведению реестра обращений граждан, отправке почтовой связью или по электронной почте ответов на обращения граждан, писем о перенаправлении обращений граждан и уведомлений о перенаправлении, хранению подтверждений их отправки и предоставлению сводной информации в отдел контроля.

7.3. Ответственность за своевременную подготовку проекта ответа на обращение гражданина, проекта письма о перенаправлении обращения гражданина и уведомления о перенаправлении возлагается на ответственного исполнителя.

7.4. Ответственность за соблюдение сроков направления ответа на обращение гражданина возлагается на отдел контроля исполнения документов.

Приложение
к Инструкции по порядку
рассмотрения обращений граждан
в Министерстве экологии
и природных ресурсов
Республики Татарстан

ФОРМА

УВЕДОМЛЯЕТСЯ

Иванов Иван Иванович
000000, Республика Татарстан,
г. Казань, ул. Московская, д. 1, кв. 1
ivanov@mail.ru

Ваше обращение от 29.06.2023 №172441599 рассмотрено и в соответствии с ч.3 ст.8 Федерального закона от 2 мая 2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направлено по компетенции министру экологии и природных ресурсов Республики Татарстан, Руководителю Исполнительного комитета г. Казани.

Подписывается должностным лицом, ответственным за рассмотрение обращения.