

## МИНИСТЕРСТВО ПРИРОДНЫХ РЕСУРСОВ И ЭКОЛОГИИ САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

---

### П Р И К А З

от 10 августа 2015 года № 389

г. Саратов

#### **О порядке рассмотрения обращений в министерстве природных ресурсов и экологии Саратовской области**

На основании Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях обеспечения объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений в министерстве природных ресурсов и экологии Саратовской области ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений в министерстве природных ресурсов и экологии Саратовской области согласно приложению.

2. Отделу организационной работы (Осипова Т.А.) обеспечить размещение настоящего приказа на официальном сайте министерства природных ресурсов и экологии Саратовской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в течение пяти рабочих дней со дня его подписания.

3. Отделу правовой работы (Полторецкая Е.С.) обеспечить:

направление копии настоящего приказа на официальное опубликование в министерство информации и печати Саратовской области в течение одного рабочего дня после его подписания;

направление настоящего приказа в прокуратуру Саратовской области в течение трех рабочих дней со дня его подписания;

направление копии настоящего приказа и сведений об источниках его официального опубликования в электронном виде посредством межведомственного электронного документооборота Саратовской области, а при отсутствии такой возможности – по информационно-телекоммуникационным сетям либо на электронных носителях в Управление Министерства юстиции Российской Федерации по Саратовской области для включения в федеральный регистр нормативных правовых актов субъектов Российской Федерации и проведения правовой экспертизы, в течение семи календарных дней после дня первого официального опубликования приказа.

4. Признать утратившими силу:

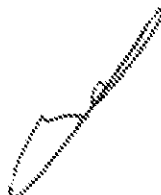
приказ министерства природных ресурсов и экологии Саратовской области от 3 июня 2015 года № 258 «О порядке рассмотрения обращений

граждан в министерстве природных ресурсов и экологии Саратовской области»;

приказ министерства природных ресурсов и экологии Саратовской области от 15 сентября 2015 года № 420 «О внесении изменения в приказ министерства природных ресурсов и экологии Саратовской области от 3 июня 2015 года № 258».

5. Настоящий приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.

**Министр**



**К.М. Доронин**

Приложение к приказу  
министерства природных ресурсов  
и экологии Саратовской области  
от «10» августа 2020 года № МК

## **Порядок рассмотрения обращений в министерстве природных ресурсов и экологии Саратовской области**

### **I. Общие положения**

1. Порядок рассмотрения обращений в министерстве природных ресурсов и экологии Саратовской области (далее – Порядок) разработан в целях обеспечения объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения министерством природных ресурсов и экологии Саратовской области (далее – Министерство) обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также парламентских и депутатских запросов (далее – заявители).

Обращение – 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 заявителя в государственный орган, орган местного самоуправления.

2. Настоящий Порядок не регулирует отношения, возникающие в связи с предоставлением Министерством государственных услуг. Указанные отношения подлежат отдельной регламентации в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

3. Рассмотрение обращений в Министерстве осуществляется в соответствии с:

Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 8 мая 1994 года № 3-ФЗ «О статусе члена Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации»;

Законом Саратовской области от 31 июля 2018 года № 73-ЗСО «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение»;

Законом Саратовской области от 3 марта 2004 года № 10-ЗСО «О статусе депутата Саратовской областной Думы»;

Инструкцией по делопроизводству в органах исполнительной власти Саратовской области, утвержденной постановлением Губернатора Саратовской области от 1 июня 2006 года № 88;

Положением о порядке работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений в Правительстве Саратовской области и органах

исполнительной власти Саратовской области, утвержденным постановлением Губернатора Саратовской области от 26 октября 2016 года № 388.

4. Работа с обращениями включает прием, регистрацию, учет, контроль, рассмотрение обращений, поступивших в Министерство непосредственно от заявителей нарочно, в том числе через почтовый ящик «Для обращений, заявлений и отзывов», установленный у входа в Министерство по адресу: 410005, г. Саратов, ул. 1-я Садовая, 131 А, в устной форме на личном приеме, по почте, телефаксу, телеграфу, а также в форме электронного документа, если иное не предусмотрено федеральным законом.

5. Прием, регистрация, учет и контроль поступающих в Министерство обращений, а также регистрация исходящих ответов на обращения, их отправка заявителям осуществляется отделом организационной работы.

Рассмотрение обращений, включая решение вопроса о перенаправлении обращений по подведомственности на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, осуществляется сотрудниками профильных структурных подразделений Министерства.

## II. Требования к обращениям

6. Заявитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, 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 заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

7. Обращение, поступившее в форме электронного документа, должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя, адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

8. При личном приеме заявитель (гражданин) предъявляет документ, удостоверяющий его личность, с которого в карточку личного приема с согласия гражданина вносятся его данные, включающие фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес регистрации (при наличии). В карточку личного приема также вносятся контактный телефон заявителя (при наличии), содержание устного обращения.

### III. Регистрация и рассмотрение обращений

9. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Министерство. В случае поступления письменного обращения из управления по работе с обращениями граждан Правительства Саратовской области оно подлежит обязательной регистрации в течение одного дня с момента поступления в Министерство.

Обращения, содержащие сведения о возможности наступления аварий, катастроф, иных чрезвычайных ситуаций, угрозы жизни и вреда здоровью, подлежат безотлагательной регистрации в Министерстве.

Регистрация обращения осуществляется путем проставления на нем штампа входящей корреспонденции с указанием даты поступления обращения в Министерство и регистрационного номера.

Информация о поступивших обращениях ведется Министерством в электронной форме или в журнале.

10. Заявитель вправе получить в Министерстве, в том числе по телефону, информацию о регистрации его обращения, сроках его рассмотрения, о том, какому должностному лицу поручено рассмотрение обращения, его контактном телефоне, а также иную информацию о ходе рассмотрения обращения, распространение которой не запрещено федеральным законодательством.

При приеме письменного обращения непосредственно от заявителя по его просьбе на втором экземпляре принятого обращения делается отметка с указанием даты его принятия, фамилии и инициалов должностного лица, принявшего обращение, контактного телефона Министерства.

11. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

Доказательством перенаправления обращения является штамп почтового отделения связи о принятии почтовой корреспонденции Министерства, факсимильный отчет о перенаправлении обращения по факсу органа, должностного лица, которому перенаправляется обращение, электронный отчет о перенаправлении обращения по электронной почте органа, должностного лица, которому перенаправляется обращение.

В целях обеспечения своевременного перенаправления обращения сотрудник профильного структурного подразделения Министерства, у которого обращение находится на рассмотрении, обеспечивает подготовку письма о перенаправлении обращения, а также уведомление заявителю, и их представление в отдел организационной работы не менее чем за два рабочих дня до истечения срока перенаправления обращения.

Если обращение поступило на рассмотрение в Министерство из управления по работе с обращениями граждан Правительства Саратовской области, обращение подлежит своевременному рассмотрению с учетом сроков, установленных Положением о порядке работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений в Правительстве Саратовской области и органах исполнительной власти Саратовской области, утвержденным постановлением Губернатора Саратовской области от 26 октября 2016 года № 388, а также с одновременным уведомлением управления по работе с обращениями граждан Правительства Саратовской области о перенаправлении обращения.

Перенаправление обращения обеспечивается отделом организационной работы в течение двух рабочих дней с момента поступления письма о перенаправлении от профильного структурного подразделения Министерства, у которого обращение находилось на рассмотрении, но не позднее 7 дней, установленных для перенаправления обращения Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

13. Обращение, поступившее в Министерство в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению. В случае необходимости Министерство может обеспечить рассмотрение обращения с выездом на место.

14. Министерство:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием заявителя, направившего обращение;

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

5) уведомляет заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

15. По направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, Министерство обязано 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, и для которых установлен особый порядок предоставления.

16. Ответ на обращение подписывается министром природных ресурсов и экологии Саратовской области (далее – министр) либо иным должностным лицом, уполномоченным на то министром.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа 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. По просьбе заявителя, изложенной в обращении, ответ дополнительно направляется в установленные федеральным законодательством сроки по почтовому адресу или адресу электронной почты, указанному в обращении.

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 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

17. В случае если заявитель в подтверждение своих доводов приложил к обращению или представил при рассмотрении обращения документы, материалы либо их копии, по просьбе заявителя они должны быть возвращены ему одновременно с направлением ответа. При этом Министерство для рассмотрения обращения вправе изготовить копии возвращаемых документов и материалов.

18. Ответ должен содержать информацию по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, установленных федеральным законодательством, дату документа, регистрационный номер, наименование должности лица, его подписавшего, его фамилию, инициалы, подпись и номер контактного телефона.

19. По просьбе граждан, направивших коллективное обращение, ответ на него направляется лицу, указанному в обращении в качестве получателя ответа, уведомления о переадресации обращения или представителя коллектива граждан, подписавших обращение.

В случае если просьба о направлении ответа выражена несколькими либо всеми гражданами, подписавшими коллективное обращение, копия ответа направляется каждому из них по указанным ими адресам.

#### IV. Порядок рассмотрения отдельных обращений

20. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя (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.

21. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

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

23. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в структурные подразделения Министерства в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю (гражданину), направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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 структурные подразделения Министерства в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение.

24. Подготовка и направление заявителям сообщений, указанных в пункте 23 настоящего Порядка, производится отделом организационной работы.

25. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, министр либо иное должностное лицо, уполномоченное на то министром, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Министерство. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

26. В случае поступления в Министерство письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», заявителю, направившему обращение, в течение 7 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.

27. 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, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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

#### V. Сроки рассмотрения письменного обращения

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

В срок рассмотрения обращения включается срок подписания министром либо иным должностным лицом, уполномоченным на то министром, регистрации и направления ответа заявителю по почте, телефаксу, по электронной почте, передачи ответа лично заявителю.

Доказательством направления является штамп почтового отделения связи о принятии почтовой корреспонденции Министерства, факсимильный отчет о направлении ответа телефаксом, электронный отчет о направлении ответа по электронной почте либо роспись заявителя на экземпляре ответа Министерства о получении ответа лично.

30. В целях обеспечения своевременного направления ответа заявителю сотрудник профильного структурного подразделения Министерства, на рассмотрении у которого находится обращение, обеспечивает подготовку проекта ответа заявителю и его представление министру либо иному должностному лицу, уполномоченному на то министром, для подписания не более, чем в течение 28 дней с момента регистрации обращения в Министерстве, и не позднее чем за 2 дня до наступления выходных и нерабочих праздничных дней.

31. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», министр либо иное должностное лицо, уполномоченное на то министром, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего обращение.

32. Если обращение поступило на рассмотрение в Министерство из управления по работе с обращениями граждан Правительства Саратовской области, обращение подлежит своевременному рассмотрению с учетом сроков, установленных Положением о порядке работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений в Правительстве Саратовской области и органах исполнительной власти Саратовской области, утвержденным постановлением Губернатора Саратовской области от 26 октября 2016 года № 388, а также с одновременным уведомлением управления по работе с обращениями граждан Правительства Саратовской области о рассмотрении обращения.

33. Отдел организационной работы обеспечивает направление ответа на обращение заявителю в течение 2 рабочих дней с момента поступления от специалиста профильного структурного подразделения Министерства, у которого обращение находилось на рассмотрении, подписанного министром либо иным должностным лицом, уполномоченным на то министром, ответа на обращение, но не позднее 30 дней, установленных для рассмотрения обращения Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

## VI. Рассмотрение парламентских и депутатских запросов

34. Ответ на парламентский запрос (запрос Совета Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации) должен быть дан Министерством в письменной форме не позднее чем через 15 дней со дня его получения или в иной, установленный соответствующей палатой Федерального Собрания Российской Федерации срок.

35. Ответ на депутатский запрос (запрос члена Совета Федерации, депутата Государственной Думы) должен быть дан Министерством в письменной форме не позднее чем через 30 дней со дня его получения или в иной, согласованный с инициатором запроса срок.

36. Ответ на запрос Саратовской областной Думы должен быть дан Министерством в письменной форме не позднее чем через 15 календарных дней со дня получения запроса Саратовской областной Думы или в иной срок, установленный Саратовской областной Думой.

37. Ответ на депутатский запрос депутата (группы депутатов) Саратовской областной Думы должен быть дан Министерством в письменной форме не позднее чем через 15 календарных дней со дня его получения.

38. Ответ на парламентский и депутатский запрос должен быть подписан тем должностным лицом, которому направлен соответствующий запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

## VII. Личный прием граждан

39. Личный прием граждан в Министерстве проводит министр либо иное должностное лицо, уполномоченное на то министром, с 10:00 до 12:00 часов в третий четверг каждого месяца.

40. Предварительная запись граждан на личный прием производится в приемной Министерства по телефону 49-05-50 с 9:00 до 18:00 часов с понедельника по четверг и с 9:00 до 17:00 часов по пятницам (перерыв на обед – с 13:00 до 13:48 часов).

41. Информация о месте личного приема граждан в Министерстве, а также об установленных для личного приема днях и часах должна быть доступной для граждан и размещаться при входе в здание (помещение) или в фойе здания, в котором располагается Министерство, а также на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в соответствии с федеральным законодательством.

42. Личный прием граждан ведется в порядке очередности.

Категории граждан, имеющих право на личный прием в первоочередном порядке, предусмотрены Законом Саратовской области от 31 июля 2018 года № 73-ЗСО «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение».

В случае если правом на первоочередной личный прием одновременно обладают несколько граждан, прием указанных граждан производится в порядке их явки.

43. Перед личным приемом граждан сотрудник отдела организационной работы печатает карточки личного приема, которые передает министру либо иному должностному лицу, уполномоченному министром на проведение личного приема граждан.

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

Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение в устной или письменной форме.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

В остальных случаях письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Порядком.

45. Результатом приема граждан является ответ о решении поставленных вопросов или обстоятельное разъяснение по их существу, или информирование гражданина о том, кому будет поручено рассмотрение 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.

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

47. После завершения личного приема Министром согласно поручениям, зафиксированным в карточке личного приема, сотрудник отдела организационной работы обеспечивает направление обращения, зафиксированного в карточке личного приема, в профильное структурное подразделение Министерства.

### VIII. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

48. Министерство осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей.

### IX. Ответственность за нарушение настоящего Порядка

49. По фактам нарушений настоящего Порядка, допущенных должностными лицами Министерства при рассмотрении обращений, проводится служебная проверка в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2004 года № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации».

50. По результатам служебной проверки к виновным в нарушении настоящего Порядка должностным лицам Министерства применяются дисциплинарные взыскания.