

## Приложение

Утверждена  
приказом ДПР Костромской  
области  
от «02» июля 2014 года № 290

### Инструкция по работе с обращениями граждан и запросами в департаменте природных ресурсов и охраны окружающей среды Костромской области

#### Глава 1. Общие положения

1. Настоящая Инструкция по работе с обращениями граждан и запросами в департаменте природных ресурсов и охраны окружающей среды Костромской области (далее - Инструкция) разработана в соответствии с федеральными законами от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 9 февраля 2009 года №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» и иным федеральным законодательством, и устанавливает единый порядок организации работы с письменными, устными обращениями, обращениями в форме электронного документа (далее – обращения) граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - заявитель), а также запросами о деятельности департамента природных ресурсов и охраны окружающей среды Костромской области (далее - запросы) граждан (физических лиц), организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов и органов местного самоуправления.

2. Департамент природных ресурсов и охраны окружающей среды Костромской области (далее – Департамент) обеспечивает рассмотрение обращений и запросов по вопросам, отнесенным к его компетенции, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, указами Президента Российской Федерации, постановлениями Правительства Российской Федерации, Уставом Костромской области, законами Костромской области, иными правовыми актами Костромской области, а также настоящей Инструкцией.

3. Обращения и запросы рассматриваются директором Департамента, первым заместителем директора Департамента, заместителем директора Департамента, начальником управления Департамента, начальниками отделов Департамента, иными государственным гражданскими

служащими Департамента, в компетенцию которых входит решение вопросов, содержащихся в обращениях и запросах.

4. Организацию рассмотрения обращений и запросов, личного приема граждан в Департаменте, ведение делопроизводства и контроль за исполнением требований настоящей Инструкции осуществляет отдел правовой и кадровой работы Департамента (далее – Отдел).

5. Ответственность за соблюдение установленного настоящей Инструкцией порядка работы с обращениями и запросами в Департаменте возлагается на заместителя директора Департамента.

6. Ответственность за прием документов, регистрацию обращений в Департаменте и организацию личного приема граждан возлагается на ведущего эксперта Отдела (далее – специалист, ответственный за работу с обращениями граждан).

7. Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

8. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

## Глава 2. Прием, первичная обработка и регистрация обращений

9. Обращение в Департамент может быть доставлено непосредственно заявителем либо его представителем, поступить по почте, факсу, электронной почте, фельдъегерской связью, сообщением на официальный сайт Департамента.

10. От имени заявителя с обращением может обратиться его представитель. Полномочия представителя заявителя оформляются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

11. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан:

1) проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

2) проводит сверку реестров (на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью);

3) вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма в обязательном порядке прилагает конверт. Конверты с пометкой «лично» передаются по назначению.

4) к письму прикладываются все поступившие с ним документы;

5) в случае отсутствия текста в обращении составляет справку следующего содержания: «Текст обращения в адрес департамента природных ресурсов и охраны окружающей среды Костромской области отсутствует», проставляет дату и личную подпись. Справка прилагается к поступившим документам.

12. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, получив письмо, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает об этом заместителю начальника Отдела.

13. По просьбе обратившегося заявителя специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, выдается расписка о приеме письменного обращения по форме согласно приложению №1 к настоящей Инструкции с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается номер телефона для справок. В данном случае отметки на копиях или вторых экземплярах принятых документов не делаются.

14. Обращения, поступившие в приемную Департамента по факсу, в форме электронного документа, принимаются и учитываются в журнале регистрации входящих документов и журнале учета обращений граждан.

15. Ответ на устные обращения граждан, поступившие в Департамент по телефону, предоставляются заявителю как правило во время телефонного разговора.

При отсутствии возможности у сотрудника Департамента, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован для ответа другому сотруднику Департамента в соответствии с компетенцией.

16. Обращения, поступившие в Департамент, подлежат обязательной регистрации и учету в журнале регистрации обращений граждан, а так же в базе данных «Обращения граждан» СЭДД в течение трех дней с момента поступления.

17. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан:

1) проставляет в правом нижнем углу первой страницы обращения делается отметка о дате регистрации и регистрационном номере поступившего обращения.

В случае если место, предназначенное для отметки, занято текстом, данная отметка может быть проставлена в ином месте, обеспечивающем её прочтение.

2) вносит в базу данных СЭДД следующие сведения:

вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

источник поступления;

дату регистрации;

фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя (в именительном падеже);

почтовый (электронный) (при наличии) адрес заявителя;  
данные о льготном составе;  
данные о корреспонденте, направившем обращение (при наличии сопроводительного письма, с указанием его даты и исходящего номера);  
тематику по тематическому классификатору обращений и запросов граждан и организаций согласно приложению № 2 к настоящей Инструкции;  
краткое содержание обращения;  
данные о наличии приложений и количестве страниц в обращении;  
данные о коллективном обращении, если обращение подписано двумя и более авторами;

отметку о повторности обращения. Повторным обращением считается поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу обращение, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считается повторным обращение одного и того же автора, но по разным вопросам, а также многократные (три и более раз) - по одному и тому же вопросу, по которому автору даны исчерпывающие ответы соответствующими компетентными органами или должностными лицами;

данные о предмете ведения: предмет ведения Российской Федерации; предмет совместного ведения Российской Федерации и субъекта Российской Федерации; предмет ведения субъекта Российской Федерации; вопросы местного значения;

типы видов вопросов согласно приложению №3 к настоящей Инструкции;

3) вносит в базу данных СЭДД электронный образ поступившего обращения.

18. О поступивших телеграммах, факсограммах, звонках по вопросам, затрагивающим интересы значительного числа жителей Костромской области, специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, информирует заместителя директора Департамента для принятия мер реагирования и доклада директору Департамента.

19. Обращение с просьбой о личном приеме директором Департамента рассматривается как обычное обращение. Автору направляется разъяснение о порядке записи на личный прием к должностному лицу департамента, а обращение списывается «В дело» как исполненное.

20. Копии сопроводительных писем и уведомлений в виде электронных образов документов вносятся в базу данных СЭДД специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.

### Глава 3. Направление обращений на рассмотрение. Рассмотрение обращений в отделах Департамента

21. После регистрации обращений в Отделе, обращения направляются для рассмотрения руководителю Департамента для подготовки поручения (наложения визы) соответствующему структурному подразделению Департамента об объективном, всестороннем и своевременном рассмотрении обращения.

22. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

23. В тексте поручения могут быть указания «весьма срочно», «срочно» или «оперативно», которые предусматривают соответственно 1-дневный, 3-дневный или 10-дневный сроки исполнения поручения, считая от даты его подписания.

24. Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, направляются в копиях, оригинал обращения передается ответственному исполнителю.

25. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю (для контрольных поручений и в федеральные органы – соответствующего ответа) осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым (далее – ответственный исполнитель), или рядом с инициалами которого имеется отметка «Свод».

Соисполнители не позднее пяти дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

26. Предложения с обоснованием необходимости изменения ответственного исполнителя представляются руководителю Департамента начальником заинтересованного структурного подразделения Департамента в течение 3 (трех) дней от даты оформления поручения по обращению, а по срочным и оперативным поручениям - незамедлительно.

27. В случае если поручение выходит за пределы компетенции структурных подразделений - соисполнителей, определенных поручением, начальники этих структурных подразделений обеспечивают его исполнение в пределах установленной компетенции. При этом ответственный исполнитель представляет давшему поручение руководителю Департамента дополнительные предложения об изменении состава соисполнителей или о привлечении новых соисполнителей в течение 3 (трех) дней от даты оформления поручения, а по срочным и оперативным поручениям - незамедлительно.

28. Ответственный исполнитель (соисполнители):

- обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством

порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных физических и юридических лиц;

- в необходимых случаях привлекают к рассмотрению обращения переводчиков и экспертов. Оплата их услуг осуществляется в установленном порядке;

- дают предложения по направлению обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, иные организации, в компетенцию которых входит решение поставленного в обращении вопроса, о чем уведомляют гражданина о перенаправлении его обращения;

- дают предложения возвратить обращение гражданину, который в обращении обжалует судебный акт, с разъяснением порядка обжалования судебного решения.

Обращение принимается к рассмотрению, но остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, в случаях статьей 11 Федеральным законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

29. На обращения, не содержащие конкретных рекомендаций, предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы, как правило, не даются. В этом случае руководитель Департамента списывают обращение в дело и передают его специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан, для формирования материалов дела.

#### Глава 4. Оформление и направление ответа заявителю

30. Ответ на обращение оформляется ответственным исполнителем на бланке Департамента.

31. Ответственный исполнитель при подготовке проекта ответа:

1) четко, последовательно, кратко и исчерпывающе излагает ответы на все поставленные вопросы в обращении, раскрывает установленные обстоятельства по всем доводам заявителя, указанным в обращении;

2) указывает, какие меры приняты к виновным должностным лицам при подтверждении фактов, изложенных в обращении;

3) указывает, по каким причинам, со ссылкой на конкретные нормы права, просьба не может быть удовлетворена, если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно;

4) разъясняет порядок реализации прав, свобод и законных интересов заявителя со ссылкой на конкретные нормы права;

5) представляет информацию о полученных сведениях в случае, если рассмотрение обращения производилось с выездом на место.

32. Ответственный исполнитель:

1) проверяет полноту содержания проекта ответа и представленных материалов;

2) направляет проект ответа на согласование и (или) подписание руководителю Департамента;

3) обеспечивает регистрацию подготовленного и подписанного руководителем Департамента ответа заявителю в журнале исходящих документов Департамента.

33. Ответственный исполнитель в случае возврата проекта ответа в зависимости от оснований возврата:

1) устраняет выявленные нарушения;

2) проводит повторное (дополнительное) рассмотрение по существу. При этом готовит для подписания должностным лицом, давшим поручение, уведомление заявителю о продлении срока рассмотрения обращения и после его подписания осуществляет почтовую рассылку.

34. После подписания ответа и его регистрации специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, вносит в СЭДД отчет о результатах рассмотрения обращения с формированием электронного образа документа, и по реестру осуществляет отправку почтовой корреспонденции. Копия ответа с материалами дела по обращению подшивается для формирования дел архивного хранения.

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

Во всех остальных случаях ответ направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

## Глава 5. Организация личного приема граждан

36. Личный прием граждан в Департаменте проводит директор.

В случае отсутствия директора (командировка, больничный лист, отпуск и т.д.) личный прием граждан ведет первый заместитель директора Департамента либо заместитель директора Департамента.

37. Личный прием граждан осуществляется в 1-ый и 3-й четверг месяца с 15:00 до 18:00.

38. Запись граждан на прием к директору Департамента осуществляется специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, который должен:

1) уточнить мотивы обращения и существо вопроса, с которым обращается заявитель;

2) ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность обращения заявителя;

3) дать разъяснение, куда и в каком порядке заявителю следует обратиться, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Департамента;

4) внести данные о заявителе и существо вопроса, по которому он обращается, в общий список граждан, записавшихся на личный прием к

директору департамента по форме согласно приложению №12 к настоящей Инструкции.

39. Личный прием заявителей осуществляется в порядке очередности при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, не позднее, чем за 5 дней до проведения приема:

1) выясняет возможность прибытия заявителя, у которого подошла очередь, на личный прием;

2) направляет письменное уведомление заявителю о дате и времени проведения личного приема;

3) готовит материалы и переписку по предыдущим обращениям.

40. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, в день проведения личного приема готовит карточку личного приема гражданина по форме согласно приложению №13 к настоящей Инструкции, в которую заносит дату приема, фамилию, имя, отчество, почтовый адрес заявителя, номер телефона (при наличии), содержание устного обращения.

41. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, в день личного приема организует соблюдение очередности заявителей и направление их в помещение для приема граждан.

42. Директор Департамента либо лицо, исполняющее его полномочия, выслушивает устное обращение заявителя.

43. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина: «Дан устный ответ», подтвержденная подписью заявителя.

При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приема дается соответствующее поручение о подготовке письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

44. Директор Департамента по окончании приема заполняет карточку личного приема гражданина, доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняет где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

45. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, по итогам проведения личного приема регистрирует карточки личного приема граждан с резолюциями директора Департамента, проводивших личный прием, путем присвоения регистрационного номера, который состоит из буквенных символов «ЛП», начальной буквы фамилии должностного лица, проводившего прием граждан, и порядкового номера регистрации устного обращения. Вносит сведения об обращении в базу данных СЭДД, готовит сопроводительные письма и передает карточки личного приема граждан исполнителям.



46. Ответственный исполнитель в установленные сроки готовит информацию о выполнении поручения и ответ заявителю.

47. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

## Глава 6. Порядок рассмотрения запросов

48. Запрос, составленный в письменной форме, подлежит регистрации в течение 3 дней со дня его поступления в Отделе Департамента.

Запрос, составленный в устной форме, подлежит регистрации в день его поступления с указанием даты и времени поступления в Департамент.

49. В случае если запрос не относится к компетенции Департамента, он направляется в течение 7 дней со дня регистрации в государственный орган, орган местного самоуправления, иную организацию, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации.

О переадресации запроса в этот же срок сообщается направившему запрос пользователю информацией.

50. Запрос подлежит рассмотрению в 30-дневный срок со дня его регистрации, если иное не предусмотрено действующим законодательством Российской Федерации.

51. В случае если предоставление запрашиваемой информации невозможно в указанный срок, пользователь информацией уведомляется исполнителем об отсрочке ответа на запрос в течение 7 дней со дня его регистрации с указанием причины такой отсрочки и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 дней сверх установленного срока для ответа на запрос.

52. Информация не предоставляется в случае, если:

1) содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию;

2) в запросе не указаны почтовый адрес, адрес электронной почты или номер факса для направления ответа на запрос либо номер телефона, по которому можно связаться с лицом (органом власти) направившим запрос;

3) запрашиваемая информация не относится к Деятельности департамента;

4) запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

5) запрашиваемая информация ранее предоставлялась;

6) в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых Департаментом, проведении анализа деятельности директора Департамента или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос;

7) если запрашиваемая информация опубликована в средствах массовой информации или размещена в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В этом случае в ответе на запрос указываются наименование, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация (глава, раздел, статья, часть, пункт).

53. В случае если запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа, в ответе на запрос указываются вид, наименование, номер и дата принятия акта, в соответствии с которым доступ к этой информации ограничен.

В случае если часть запрашиваемой информации относится к информации ограниченного доступа, а остальная информация является общедоступной, ответственный исполнитель включает в ответ запрашиваемую информацию, за исключением информации ограниченного доступа.

54. Прием, обработка, регистрация запросов и подготовка ответа на запрос производится в порядке, установленном настоящей Инструкцией в соответствии с требованиями Федерального закона от 9 февраля 2009 года №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

## Глава 7. Организация архивного хранения дел

55. Формирование дел по обращениям и запросам на бумажных носителях в Департаменте осуществляется специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, в соответствии с перечнем документов, составляющих самостоятельную группу по отдельному обращению, определенным приложением №14 к настоящей Инструкции.

56. Оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в администрации Костромской области.

## Глава 8. Организация контроля за рассмотрением обращений граждан

57. Поступившие в Департамент обращения и рассматриваются в порядке и сроки, установленные Федеральным законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Запросы депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Костромской областной думы (депутатский запрос) рассматривается в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

58. Общий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений и запросов, полнотой ответов заявителям осуществляет заместитель начальника Отдела.

59. Если обращение или запрос, направленные исполнителю на рассмотрение, поставлены на дополнительный контроль, то исполнитель не позднее, чем за 2 рабочих дня до истечения срока должен доложить Директору Департамента о результатах рассмотрения обращения или запроса, в установленные ими сроки, либо копию ответа, направленного заявителю.

60. Государственные гражданские служащие Департамента несут персональную ответственность за соблюдение сроков и последовательности действий, предусмотренных настоящей Инструкцией.

61. При уходе в отпуск ответственный исполнитель (соисполнитель) обязан передать все имеющиеся обращения и запросы временно замещающему его специалисту в соответствии с решением директора Департамента. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности ответственный исполнитель (соисполнитель) обязан сдать все находящиеся у него на рассмотрении обращения и запросы.

62. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, ежеквартально обеспечивает размещение на официальном сайте Департамента информации о работе с обращениями граждан и запросами в Департаменте за соответствующий период.