



**Министерство
лесного хозяйства и охраны объектов животного мира
Нижегородской области**

Включен в Реестр
нормативных актов органов
исполнительной власти
Нижегородской области

02 ДЕК 2024

26855-331-1351

П Р И К А З

22.11.2024 № 1351

г. Нижний Новгород

**О внесении изменений в Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан
в министерстве лесного хозяйства
и охраны объектов животного мира
Нижегородской области**

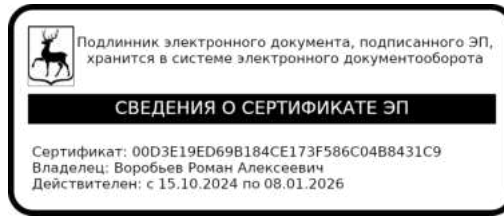
В целях приведения в соответствие с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Нижегородской области от 7 сентября 2007 г. № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области», а также в соответствии с Положением о министерстве лесного хозяйства и охраны объектов животного мира Нижегородской области, утвержденным постановлением Правительства Нижегородской области от 15 марта 2021 г. № 185, в целях совершенствования работы с обращениями граждан в министерстве лесного хозяйства и охраны объектов животного мира Нижегородской области

п р и к а з ы в а ю:

1. Внести в Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в министерстве лесного хозяйства и охраны объектов животного мира Нижегородской области, утвержденное приказом министерства лесного хозяйства и охраны объектов животного мира Нижегородской области от 21 сентября 2021 г. № 99-од, изменения, изложив его в новой редакции согласно приложению к настоящему приказу.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр



Р.А.Воробьев

ПРИЛОЖЕНИЕ
к приказу министерства лесного
хозяйства и охраны объектов
животного мира Нижегородской
области
от 22.11.2024 № 1351

«УТВЕРЖДЕНО
приказом министерства лесного
хозяйства и охраны объектов
животного мира Нижегородской
области
от 21.09.2021 № 99-од

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
В МИНИСТЕРСТВЕ ЛЕСНОГО ХОЗЯЙСТВА И ОХРАНЫ
ОБЪЕКТОВ ЖИВОТНОГО МИРА НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в министерстве лесного хозяйства и охраны объектов животного мира Нижегородской области (далее – Положение, министерство) определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за его исполнением, организации личного приема граждан.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), Закона Нижегородской области от 7 сентября 2007 г. № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области» (далее – Закон Нижегородской области № 124-З), Регламента Правительства Нижегородской области, утвержденного постановлением Правительства Нижегородской области от 11 декабря 2009 г. № 920, Инструкции по делопроизводству в органах исполнительной власти Нижегородской области и их структурных подразделениях, утвержденной постановлением Правительства Нижегородской области от 28 декабря 2018 г. № 912 (далее – Инструкция по делопроизводству), постановления Правительства Нижегородской области от 6 июля 2018 г. № 493 «О переходе на работу в системе

электронного документооборота с использованием электронной подписи», Положения о министерстве лесного хозяйства и охраны объектов животного мира, утвержденного постановлением Правительства Нижегородской области от 15 марта 2021 г. № 185.

1.3. Министерство в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в министерство в письменной форме, телеграммой или посредством факсимильной связи, в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), или в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законом срок.

Место нахождения министерства: 603134, г. Нижний Новгород, ул. Костина, д. 2.

Почтовый адрес: 603082, Нижегородская область, г. Нижний Новгород, Кремль, корпус 14.

График работы министерства:

Понедельник – четверг: с 9.00 до 18.00;

пятница: с 9.00 до 17.00;

перерыв на обед: с 13.00 до 13.48;

суббота, воскресенье – выходные дни.

Телефон для справок: 8 (831) 433-69-85.

О фактах нарушения требований законодательства в сфере лесного хозяйства гражданин может сообщить в Региональную диспетчерскую службу по телефону: 8 (831) 430-01-23 (круглосуточно).

Адрес официального сайта министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет): <https://minles.nobl.ru>.

Адрес электронной почты Министерства: minles@nobl.ru.

1.4. Информация о порядке организации личного приема, тексты Федерального закона № 59-ФЗ и Закона Нижегородской области № 124-З, иные информационно-справочные материалы размещаются для сведения граждан в помещении для проведения личного приема граждан в Министерстве и на его официальном сайте.

2. Порядок приема и первичной обработки обращений

2.1. Направленные в министерство обращения (в письменной форме, в том числе непосредственно должностным лицам министерства при проведении ими информационных, иных публичных мероприятий с участием населения, в форме телеграммы, факсограммы, электронного документа) подлежат обязательной регистрации в системе электронного документооборота (далее – СЭДО) в течение трех дней со дня поступления путем занесения соответствующих данных. Обращения в устной форме принимаются приемной министерства и в течение суток передаются для регистрации.

2.2. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование министерства, 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 гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

В обращении, поступившем в министерство в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.3. Устные обращения, поступившие во время личных приемов граждан, проводимых министром лесного хозяйства и охраны объектов животного мира Нижегородской области (далее – министр), в день приема оформляются в карточках личного приема (приложение 1 к настоящему Положению) и подлежат регистрации в СЭДО.

Учет обращений граждан осуществляется в журнале учета обращений граждан (приложение 2 к настоящему Положению).

3. Порядок работы по рассмотрению обращений

3.1. Обращение, поступившее в министерство в письменной форме, факсимильной связью или в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ, Законом Нижегородской области от 7 сентября 2007 г. № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области» и настоящим Положением.

3.2. Срок рассмотрения обращений граждан – не более 30 дней со дня регистрации.

Министр вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

Обращения граждан, призванных на военную службу по мобилизации в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 21 сентября 2022 г. № 647 «Об объявлении частичной мобилизации в Российской Федерации» или заключивших контракт о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации или войска национальной гвардии Российской Федерации в ходе проведения специальной военной операции по демилитаризации и денацификации Украины (далее – СВО), или заключивших контракт с Министерством обороны Российской Федерации на прохождение военной службы в целях участия в СВО, а также принимающих участие в СВО военнослужащих, проходящих военную службу по контракту, и сотрудников (военнослужащих) войск национальной гвардии Российской Федерации, а также членов их семей рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации обращения.

В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона № 59-ФЗ в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, министр либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

3.3. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию министерства, направляется в течение семи дней (в случае если данное обращение поступило от лиц, указанных в абзаце третьем пункта 3.2 настоящего Положения, – в течение пяти дней) со дня регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении

вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти 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 гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в абзаце четвертом пункта 3.4 настоящего Положения.

3.4. Если в обращении не указаны фамилия заявителя, 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.

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

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

Если текст 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.

В случае если текст 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.

Если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, министр либо уполномоченное на то лицо 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 министерство. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае поступления в министерство обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте министерства, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта министерства, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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.

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.

3.5. 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 семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.6. 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.

4. Порядок подготовки ответов на обращения

4.1. Руководитель структурного подразделения министерства либо должностное лицо, к которому поступило на рассмотрение обращение:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

- 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;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 3.4 настоящего Положения;

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

4.2. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, подготавливает в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству проект ответа гражданину на бланке министерства и направляет его на согласование и утверждение.

4.3. Ответ на коллективное обращение граждан направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя коллектива. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка граждан, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения.

4.4. При поступлении на рассмотрение письменного обращения гражданина, перенаправленного с сопроводительным документом из других органов государственной власти, по запросу соответствующего органа государственной власти в его адрес готовится ответ с информацией об итогах рассмотрения письменного обращения.

4.5. Ответ на обращение направляется в форме электронного

документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в министерство в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в министерство в письменной форме.

Кроме того, 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 № 59-ФЗ на официальном сайте министерства.

4.6. Обращения граждан считаются решенными, если рассмотрены и решены все затронутые в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и авторам даны ответы.

4.7. Дела, формируемые по обращениям граждан, в соответствии с номенклатурой дел хранятся в течение пяти лет.

4.8. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их комплектность. Документы в делах должны располагаться в хронологическом порядке. Неразрешенные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы по их исполнению подшивать в дела запрещается.

5. Контроль работы по рассмотрению обращений

5.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан. Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

5.2. Контроль за соблюдением сроков и полнотой рассмотрения обращений граждан осуществляется руководителями структурных подразделений министерства, которым поручено рассмотрение обращений граждан.

5.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется также уполномоченным лицом на основании сведений, содержащихся в СЭДО.

6. Организация личного приема граждан

6.1. Личный прием граждан осуществляется министром, каждую вторую среду месяца с 16.00 до 18.00 (за исключением выходных и нерабочих праздничных дней) в служебном кабинете по адресу: г. Нижний Новгород, ул. Костина, д. 2.

Запись на личный прием производится каждый первый вторник месяца с 9.00 до 18.00 по телефону 8 (831) 433-10-45.

Информация о личном приеме граждан размещается на официальном сайте министерства, а также на информационном стенде в министерстве.

В случае невозможности проведения личного приема граждан министром его проводят другие должностные лица министерства по поручению министра.

В целях предупреждения инфицирования респираторными вирусами гражданам надлежит использовать средства индивидуальной защиты (маски, очки, перчатки) в случаях и порядке, предусмотренных действующим санитарным законодательством.

Гражданам, записанным на личный прием, уполномоченным лицом сообщается о месте и времени приема по указанным гражданами почтовым адресам, адресам электронной почты или телефонам.

Граждане, не включенные в список личного приема на ближайшую дату, включаются в список личного приема на последующие даты.

Во время организации и проведения личного приема граждан должностные лица министерства обязаны соблюдать при исполнении должностных обязанностей права и законные интересы граждан, быть корректными и внимательными в обращении с гражданами, выполнять требования к служебному поведению.

6.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также документы, дополняющие и поясняющие суть обращения (при необходимости).

6.3. Правом на первоочередной личный прием обладают сенаторы Российской Федерации, депутаты Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы, депутаты Законодательного Собрания Нижегородской области, ветераны Великой Отечественной войны, ветераны и инвалиды боевых действий, члены их семей, члены семей погибших (умерших) ветеранов и инвалидов боевых действий, инвалиды I группы и их опекуны, инвалиды II группы, дети-инвалиды, родители, опекуны и попечители детей-инвалидов, лица,

сопровождающие таких детей, беременные женщины, родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет, иные категории граждан в соответствии с частью 7 статьи 13 Федерального закона № 59-ФЗ.

6.4. Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов в порядке и сроки, установленные действующим законодательством.

Письменные обращения, принятые от граждан в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ, Законом Нижегородской области № 124-З и настоящим Положением. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приема.

6.5. Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию министерства, то гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.6. Помещение для проведения личного приема граждан оборудуется в соответствии с санитарными нормами и правилами, с соблюдением мер санитарно-эпидемиологической безопасности, для написания заявления организуются специальные рабочие места.

Для написания заявления непосредственно в министерстве гражданам отводятся места, оборудованные стульями, столами, канцелярскими принадлежностями и бумагой формата А4 для составления письменных обращений.

В помещении гражданин должен иметь доступ к основным нормативным правовым актам, регулирующим полномочия и сферу компетенции министерства.

7. Ответственность должностных лиц за рассмотрение обращений граждан

7.1. Заместители министра, руководители структурных подразделений министерства, ответственные за рассмотрение обращения,

несут персональную ответственность за его всестороннее, полное и своевременное рассмотрение.

7.2. Должностное лицо министерства, назначенное руководителем структурного подразделения ответственным за исполнение направленных поручений по обращению в соответствии с резолюцией, несет персональную ответственность за качественное и своевременное исполнение поручений по обращению, своевременность извещения о необходимости продления сроков исполнения поручений по обращению, содержание и оформление подготовленного ответа.

7.3. Соисполнители документа обязаны представить ответственному исполнителю необходимую информацию в установленные ответственным исполнителем сроки, но не позднее чем за семь дней до истечения общего срока исполнения.

7.4. В случае несвоевременного представления соисполнителем необходимой информации ответственному исполнителю соисполнитель несет дисциплинарную ответственность в порядке, установленном действующим законодательством.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1
к Положению о порядке
рассмотрения обращений граждан
в министерстве лесного хозяйства
и охраны объектов животного мира
Нижегородской области

КАРТОЧКА
ЛИЧНОГО ПРИЕМА

№ _____ «__» _____ 20__ г.
(дата приема)

Фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина:

Адрес регистрации гражданина, контактный телефон:

Краткое содержание вопроса:

Фамилия, имя, отчество (при наличии), должность ведущего прием:

Краткое содержание поручения, срок его исполнения и лицо,
ответственное за исполнение поручения:

Отметка о результате приема:

Примечание:

Подпись _____

ПРИЛОЖЕНИЕ 2
к Положению о порядке
рассмотрения обращений граждан
в министерстве лесного хозяйства
и охраны объектов животного мира
Нижегородской области

ЖУРНАЛ
УЧЕТА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

№ п/п	№ карточки личного приема	Регистраци онный № в СЭДО	Фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), контактные телефоны	Краткое содержани е вопроса	Дата личного приема	Фамилия, инициалы лица, проводившего прием; должность, фамилия, инициалы лица, участвующего в проведении приема	Результат рассмотрения обращения
1	2	3	4	5	6	7	8

».