



ГЛАВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ ЛЕСАМИ ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от « 14 » 05 20 14 г.

г. Челябинск

№ 252-р

О работе с обращениями граждан

В целях совершенствования и повышения эффективности работы с обращениями граждан в Главном управлении лесами Челябинской области, привлечения широких слоев населения к участию в реализации государственной политики, оказанию государственных услуг и управлению государственным имуществом в сфере лесного хозяйства

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан.
2. Утвердить прилагаемый перечень лиц, ответственных за рассмотрение обращений граждан.
3. Утвердить прилагаемый график приема граждан начальником Главного управления лесами Челябинской области и его заместителями.
4. Отделу информационного обеспечения и делопроизводства (Каган Е.А.) график приема граждан начальником Главного управления лесами и его заместителями разместить в Интернете и на стенде в холле Главного управления лесами Челябинской области.
5. Руководителям подведомственных учреждений Главного управления лесами Челябинской области:
 - 1) определить Порядок приема граждан;
 - 2) установить график приема граждан руководителем учреждения и его заместителем;
 - 3) назначить ответственных лиц за организацию работы по обращениям граждан.
6. Признать утратившими силу распоряжения Главного управления лесами Челябинской области от 16.05.2014 г. № 209-р «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан», от 01.08.2016 г. № 391-р «О внесении изменений в распоряжение Главного управления лесами Челябинской области от 16.05.2014 г. № 209-р».
7. Организацию выполнения настоящего распоряжения оставляю за собой.

Начальник Главного управления

В.В. Блинов

УТВЕРЖДЕН
распоряжением Главного управления
лесаами Челябинской области
от 17.05. 2017 г. № 452-1

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан
в Главном управлении лесаами Челябинской области

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан (далее именуется - Порядок) в Главном управлении лесаами Челябинской области (далее именуется – Управление) определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, систему взаимодействия между структурными подразделениями и должностными лицами Управления, другими государственными органами и организациями Челябинской области, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан.

2. Нормативные правовые акты, являющиеся основанием для разработки Порядка рассмотрения обращений граждан в Главном управлении:

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- 3) Федеральный закон от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- 4) Устав (Основной закон) Челябинской области;
- 5) Закон Челябинской области от 27 августа 2009 года № 456-ЗО «О рассмотрении обращений граждан»;
- 6) Положение о Главном управлении лесаами Челябинской области, утвержденное Постановлением Губернатора Челябинской области от 22.12.2006 г. № 385.

3. Работа по рассмотрению обращений граждан осуществляется отделами Управления.

4. Порядок распространяется на все обращения граждан, поступившие в Управление..

5. Рассмотрение обращений граждан в Управлении осуществляется начальником Главного управления, его заместителями, государственными гражданскими служащими (далее ответственные исполнители), осуществляющими работу с обращениями граждан и несущими установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан по своей компетенции (приложение).

В Главном управлении рассматриваются обращения граждан по вопросам, входящим в его компетенцию, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и законами Челябинской области.

6. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан, в том числе, поступивших в электронной форме, и устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

7. Работа с обращениями граждан основывается на принципах гласности и открытости. Информация о фактическом адресе Управления, справочном телефоне, порядке и сроках рассмотрения обращений, времени личного приема граждан руководством Управления вывешивается в местах, доступных для посетителей и в Интернете.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется по адресу: 454092, город Челябинск, улица Энгельса, дом 54.

Адрес интернет-сайта Управления: <http://www.forest74.ru> (раздел «Работа с обращениями»).

8. Порядок распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

9. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения.

10. В Порядке используются основные термины:

- Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган или должностному лицу письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган;

- Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

- Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

- Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

11. Заявителями являются граждане, организации и общественные объединения граждан Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства.

12. Учетная форма - автоматизированная информационная система.

13. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган с критикой деятельности Управления, либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

14. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении и касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

II. Требования к Порядку рассмотрения обращений граждан

15. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан.

Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, срок рассмотрения обращений граждан может быть продлен Начальником Управления, но не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Начальник вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Рассмотрение письменных обращений граждан, содержащих предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится не позднее 15 рабочих дней со дня их регистрации в Управлении.

16. Требования к письменному обращению граждан.

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование органа исполнительной власти Челябинской области – Главное управление лесами Челябинской области, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица Управления, а также фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути обращения, личную подпись и дату.

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

Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

17. Условия, сроки и время личного приема граждан в Управлении.

Личный прием граждан осуществляется в Управлении начальником, его заместителями, правомочными принимать решения по вопросам, отнесенным к их компетенции в соответствии с графиком (приложение 3).

Прием граждан ведется в порядке очередности. Допускается осуществление приема граждан по предварительной записи.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

18. Граждане, имеющие льготы и преимущества, установленные законодательством Российской Федерации, принимаются вне очереди. Иногородние посетители во всех случаях принимаются вне очереди.

19. Должностные лица, осуществляющие прием, для обеспечения квалифицированного решения поставленных посетителем вопросов могут привлекать к их рассмотрению работников соответствующих отделов или получать у них консультации.

20. Результатом рассмотрения обращения гражданина является предоставление заявителю письменного ответа по существу поставленных вопросов или уведомления о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Результатом рассмотрения устного обращения гражданина в ходе личного приема является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений.

21. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения.

Обращение не рассматривается по существу, если:

1) в письменном обращении не указана 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;

2) в обращении обжалуется судебное решение, и оно в течение семи дней со дня регистрации подлежит возврату гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

3) в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. В таком случае оно вправе быть оставленным без ответа по существу поставленных в нем вопросов с сообщением гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

4) текст письменного обращения не поддается прочтению. Ответ на обращение не дается, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

5) 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, начальник вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

6) 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.

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 Управление или соответствующему должностному лицу Управления.

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

III. Состав, последовательность и сроки выполнения действий по рассмотрению обращений граждан

22. Последовательность действий:

- 1) прием письменных обращений граждан;
- 2) прием от граждан (пользователей информации) запросов о предоставлении информации о деятельности Управления;
- 3) регистрация поступивших письменных обращений граждан;
- 4) направление обращений граждан исполнителю на рассмотрение;
- 5) рассмотрение обращений граждан;
- 6) личный прием граждан;
- 7) постановка обращений граждан на контроль;
- 8) продление срока рассмотрения обращений граждан;
- 9) оформление ответов на обращения граждан;
- 10) предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан;
- 11) формирование подборок материалов по обращениям граждан и их хранение в архиве.

23. Прием письменных обращений:

- 1) основанием для начала рассмотрения письменного обращения гражданина является личное обращение гражданина в Управление, поступление обращения гражданина, направленное из Управления по работе с обращениями граждан Правительства Челябинской области, или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов;

2) обращение может быть подано непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, по факсу, по электронной почте, с использованием иных средств связи;

3) обращения и документы, связанные с их рассмотрением, присланные по почте или направленные из Управления по работе с обращениями граждан Правительства Челябинской области, других государственных органов поступают в отдел информационного обеспечения и делопроизводства Управления;

4) прием письменных обращений непосредственно от граждан производится сотрудником отдела информационного обеспечения и делопроизводства Управления. По просьбе обратившегося гражданина на копии его заявления ставится штамп Управления установленного образца с указанием даты приема заявления и сообщается телефон для справок;

5) обращения, поступившие по факсу, по информационным системам общего пользования, обращения в форме электронного документа (далее - электронные обращения) граждан из Интернет - приемной Управления, по системе межведомственного электронного документооборота (далее – МЭДО), подлежат рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений;

6) прием и регистрация запросов граждан, обратившихся в Администрацию Президента ведется служащим Управления с использованием специального программного обеспечения ССТУ.

24. Прием от граждан (пользователей информации) запросов о предоставлении информации о деятельности Управления:

1) запросы гражданина (физического лица) (далее именуется - пользователь информации) поступают в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа;

2) запросы, направленные по почте, по факсу, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в отдел информационного обеспечения и делопроизводства Управления;

3) прием письменных запросов непосредственно от пользователей информации производится сотрудниками отдела информационного обеспечения и делопроизводства Управления;

4) запросы регистрируются в течение 3 дней с момента поступления с использованием автоматизированной информационной системы «Обращения граждан»;

5) ежедневно зарегистрированные запросы передаются Начальнику Управления и/или его заместителям на рассмотрение;

6) запросы могут быть рассмотрены непосредственно в отделах Управления, либо направлены на рассмотрение в органы исполнительной власти Челябинской области, в органы местного самоуправления муниципальных образований Челябинской области (далее именуются - органы местного самоуправления) в соответствии с их компетенцией;

7) запрос информации по вопросам, не относящимся к компетенции Управления, направляется в течение 7 дней со дня регистрации соответствующему должностному лицу, в соответствующий орган

государственной власти или готовится разъяснение за подписью должностного лица Управления;

8) доступ пользователей информации к информации о деятельности Управления ограничивается в случаях, если указанная информация отнесена в установленном федеральным законом порядке к сведениям, составляющим государственную или иную охраняемую законом тайну;

9) поступившие запросы рассматриваются в течение 15 дней со дня его регистрации;

10) информация предоставляется в порядке, установленном статьями 7 и 19 Федерального закона от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

25. Регистрация поступивших письменных обращений граждан:

1) поступившие в Управление письменные обращения граждан регистрируются сотрудниками отдела информационного обеспечения и делопроизводства в автоматизированной информационной системе «Обращения граждан» (далее именуется - АИС «Обращения граждан») в течение 3 дней с момента поступления;

2) приложенные к обращению документы (паспорта, трудовые книжки и другие), денежные знаки, ценные бумаги на хранение не принимаются. Составляется акт, подписываемый Начальником Управления и двумя сотрудниками отдела информационного обеспечения и делопроизводства Управления. Акт составляется, если в конверте нет документа, упомянутого автором письма, а также на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружено письменное вложение;

3) сотрудник отдела информационного обеспечения и делопроизводства, ответственный за регистрацию входящей корреспонденции, проставляет в правом нижнем углу первой страницы письма регистрационный штамп с указанием присвоенного письму регистрационного номера и даты регистрации (в случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение).

Специалист отдела информационного обеспечения и делопроизводства Управления прочитывает обращение, выявляет поставленные заявителем вопросы, проверяет обращение на повторность, готовит проект резолюции;

4) в электронной регистрационно-контрольной карточке (далее именуется - ЭРКК) АИС «Обращения граждан» указывается:

фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если обращение коллективное, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

источник поступления письма, проставляется дата и исходящий номер сопроводительного письма, если оно поступило из органов государственной власти и других организаций;

тематика, вид вопроса, кем рассмотрено обращение, количество листов;

оперативная и дополнительная информация о ходе работы с обращением (в дополнительном окне);

5) ежедневно зарегистрированные обращения передаются Начальнику Управления на рассмотрение.

26. Направление обращений граждан исполнителю на рассмотрение:

1) письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления, ответственные исполнители в течение 7 дней со дня регистрации направляют на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2) о переадресации письменного обращения уведомляются:

гражданин, направивший обращение;

орган или должностное лицо, направившие письменное обращение гражданина (в случае, когда такое обращение поступило от органа государственной власти местного самоуправления, должностного лица).

Информация о переадресации письменного обращения и об уведомлении заявителя, органа или должностного лица вносятся в АИС «Обращения граждан»;

3) не допускается направление обращения для рассмотрения в организации или тем должностным лицам, решение или действие (бездействие) которых обжалуется;

4) за подписью Начальника Управления гражданам готовятся разъяснения (сообщения, уведомления) в случае, если:

в обращении обжалуется судебное решение;

в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

текст письменного обращения не поддается прочтению и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу (если фамилия гражданина и почтовый адрес поддаются прочтению);

в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства (в случае принятия решения в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»);

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Разъяснения направляются автору обращения в течение 7 дней со дня регистрации с указанием фамилии, имени, отчества и телефона ответственного исполнителя.

27. Рассмотрение обращений граждан:

1) обращения могут рассматриваться непосредственно в отделах Управления (в том числе с выездом на место), либо могут быть направлены на рассмотрение иному государственному органу или конкретному должностному лицу, в органы местного самоуправления Челябинской области в соответствии с их компетенцией;

2) поступившие в Управление обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации в отделе информационного обеспечения и делопроизводства Управления;

3) в случае если обращение направлено на рассмотрение иным государственным органам и их должностным лицам, в орган местного самоуправления в соответствии с его компетенцией, ответственный исполнитель оформляет уведомление заявителю о том, куда направлено его обращение на рассмотрение и откуда он получит ответ;

4) документы, направленные на исполнение нескольким соисполнителям Управления, направляются на исполнение в копиях. В этом случае, ответственным за исполнение поручения является должностное лицо, указанное в поручении первым.

Соисполнители не позднее 7 дней до истечения срока исполнения поручения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки проекта ответа.

Если обращение поставлено на контроль федеральными органами государственной власти, подготовку ответа им осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым, или указание подготовить ответ дается конкретному исполнителю. Соисполнители не позднее 7 дней до истечения срока исполнения поручения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки проекта ответа.

5) обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки «Срочно», рассматриваются незамедлительно.

б) должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения: 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;

уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления;

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

7) если на обращение дается промежуточный ответ, то заявитель уведомляется о продлении срока рассмотрения обращения;

8) обращение граждан считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством;

9) Управление по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязано в течение 15 дней представлять 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 представления;

10) если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть дан ответ, но 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.

11) если в обращениях граждан приведены факты коррупции в Управлении, указанные обращения направляются в отдел кадров и государственной службы Управления, осуществляющий рассмотрение данных вопросов.

12) передача обращений граждан из одного отдела в другой осуществляется только через отдел информационного обеспечения и делопроизводства Управления на основании резолюции Начальника Управления, его заместителей, либо на основании соответствующей докладной записки, в которой указаны причина возврата и наименование отдела Управления, которому необходимо направить обращение граждан для рассмотрения;

13) ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений граждан в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители;

14) обращения и заявления, направленные заявителем в форме электронных документов, могут служить основанием для проведения внеплановой проверки только при условии, что они были направлены заявителем с использованием средств информационно-коммуникационных технологий, предусматривающих обязательную авторизацию заявителя в единой системе идентификации и аутентификации.

28. Личный прием граждан:

1) консультации граждан о порядке проведения личного приема в Управлении осуществляет отдел информационного обеспечения и делопроизводства;

2) если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления, гражданину дается разъяснение, куда ему следует обратиться;

3) личный прием осуществляется на основании графика приема граждан;

4) запросы о дополнительных документах и материалах, необходимых для проведения личного приема, в установленном порядке направляются в органы государственной власти, органы местного самоуправления или должностному лицу за подписью должностного лица, которое будет проводить личный прием;

5) во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме;

6) обращение гражданина, переданное в ходе личного приема, рассматривается в установленном порядке как письменное обращение;

7) по окончании личного приема должностное лицо Управления доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а так же откуда он получит ответ, либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу;

8) в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

9) если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, то ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в регистрационно-контрольной карточке обращения на личном приеме и отметка в АИС «Обращения граждан».

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

10) если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается оставить заявление в письменной форме, которое в установленном порядке подлежит регистрации и последующему направлению на рассмотрение в отделы Управления в соответствии с их компетенцией. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приема;

11) должностное лицо Управления, ведущее личный прием, принимает решение о постановке обращения на контроль;

12) в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

13) по итогам приема в карточке личного приема и АИС «Обращения граждан» делается отметка о результатах приема;

14) информация о принятых мерах по обращениям граждан на личном приеме направляется на ознакомление должностному лицу Управления, осуществляющему личный прием.

Если не поступает дополнительных поручений, материалы снимаются с контроля должностным лицом, проводившим личный прием.

Если должностное лицо дает дополнительное поручение, то в АИС «Обращения граждан» делается отметка о продлении срока, но не более чем на 30 дней. Материалы направляются исполнителю, который обязан уведомить гражданина о продлении срока.

29. Постановка на контроль обращений граждан:

1) на контроль ставятся обращения граждан, в которых сообщается о конкретных нарушениях их законных прав и интересов;

2) контроль осуществляется за исполнением поручений по обращениям, поступившим из Администрации Президента Российской Федерации, из Аппарата Правительства Российской Федерации, от депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Челябинской области, из редакций средств массовой информации, с личного приема Губернатора Челябинской области и его заместителей;

3) контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан в соответствии действующим законодательством осуществляют сотрудники отдела информационного обеспечения и делопроизводства Управления;

Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется на основании сведений, содержащихся в АИС «Обращения граждан».

Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день их регистрации, окончанием - день регистрации письменного ответа;

4) рассмотрение обращений граждан в срок и направление ответа заявителю обеспечивают ответственные исполнители;

5) в случае поступления обращения в Управление из Управления по работе с обращениями граждан Правительства Челябинской области, ответственные исполнители передают копию ответа на обращение в отдел информационного обеспечения и делопроизводства для последующего направления ответа в Управление по работе с обращениями граждан Правительства Челябинской области для снятия с контроля.

30. Продление срока рассмотрения обращений граждан:

1) в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней;

2) срок рассмотрения обращений, стоящих на контроле продляется путем направления исполнителем уведомления в адрес должностного лица Правительства Челябинской области и заявителя с указанием причины продления.

Обращение гражданина, поступившее в Правительство Челябинской области и поставленное на контроль, может быть снято с контроля только тем должностным лицом, которое давало поручение;

3) срок рассмотрения обращений, стоящих на контроле в Администрации Президента Российской Федерации, Аппарате Правительства Российской Федерации и иных федеральных органах государственной власти (далее именуются – вышестоящие органы власти), продляется путем направления уведомления за подписью должностного лица, давшего поручение. Заявитель в обязательном порядке уведомляется исполнителем о продлении срока рассмотрения обращения с указанием причин продления.

Контрольное обращение считается исполненным только после направления подписанного заместителем Губернатора Челябинской области, курирующего деятельность Управления, ответа в вышестоящий орган государственной власти.

Поставленное на контроль обращение может быть снято с контроля только тем должностным лицом, которое давало поручение.

Обращение, на которое дается промежуточный ответ, с контроля не снимается.

4) в случае продления срока рассмотрения обращения сотрудниками отдела информационного обеспечения и делопроизводства Управления в АИС «Обращения граждан» делается соответствующая отметка.

31. Оформление ответов на обращения граждан:

1) ответы на обращения граждан, поступившие в Управление, подписывает должностное лицо Управления, которому направлялось обращение на рассмотрение;

2) ответы в федеральные органы государственной власти об исполнении поручений по рассмотрению обращений граждан подписывает Губернатор Челябинской области, заместитель Губернатора Челябинской области, курирующий деятельность Управления, после согласования проекта ответа Начальником Управления;

3) текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы.

При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты по обращению гражданина;

4) в ответах на обращения, поставленные на контроль, должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

На коллективные обращения ответ направляется одному из граждан с просьбой сообщить о принятом решении другим заявителям;

5) к ответу прилагаются подлинники документов, приложенные к обращению, если в нем содержится просьба об их возврате. Если в обращении не содержится просьба о возврате документов, они хранятся в деле;

6) ответы оформляются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в аппарате Правительства Челябинской области и органах исполнительной власти Челябинской области. В левом

нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество исполнителя и номер его служебного телефона;

7) подлинники обращений граждан в федеральные органы государственной власти возвращаются при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки;

8) если на обращение дается промежуточный ответ, то заявитель уведомляется о продлении срока рассмотрения обращения;

9) если соблюдены требования к оформлению, ответ с подборкой материалов передается Начальнику Управления на подпись или согласование.

10) ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

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.

Ответ на коллективное обращение граждан направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения при его рассмотрении. 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.

32. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан:

1) при рассмотрении обращения гражданин имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

2) предоставление информации о ходе рассмотрения обращений граждан осуществляет отдел, в компетенцию которого входит рассмотрение обращения;

3) информация предоставляется во время устных консультаций по телефону по следующим вопросам:

о поступлении, дате регистрации и регистрационном номере обращения;

о направлении обращения на рассмотрение;

о продлении срока рассмотрения обращения;

об отказе в рассмотрении обращения;

о результатах рассмотрения обращения;

информация о нормативно-правовых актах, регулирующих работу с обращениями граждан; распределении обязанностей между заместителями Начальника Управления; порядке рассмотрения обращений граждан в Управлении; графике приема граждан Начальником Управления и его заместителями;

4) справочная информация по рассмотрению обращений граждан предоставляется заявителям ежедневно с 8.30 до 17.30, кроме выходных и праздничных дней, в пятницу – с 8.30 до 16.15.

33. Формирование подборок материалов по обращениям граждан и их хранение в архиве:

1) обращения граждан, ответы и копии ответов, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел структурных подразделений;

2) сформированные в хронологическом порядке дела по обращениям, снятым с контроля, хранятся в отделах Управления, которое осуществляло рассмотрение обращения;

Допускается оформление отдельных папок по многократным обращениям одного гражданина, «прямым линиям», «выездным приемам» и в других случаях;

3) подборки документов по обращениям, поставленным на контроль, хранятся в отдельных папках до истечения контрольного срока. После снятия с контроля документы помещаются в текущий архив Управления;

4) дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел, хранятся в течение 5 лет в Управлении.

5) документы граждан, обращавшихся в Управление два и более раз, хранятся в архиве под регистрационным номером последней переписки;

6) исполнителям запрещается изымать из переписки документы;

7) запрещается изымать из сформированных дел обращения и документы, связанные с их рассмотрением;

8) выдача копий документов по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица производится с разрешения Начальника Управления.

УТВЕРЖДЕН
 распоряжением Главного управления
 лесами Челябинской области
 от 17.05. 2017 г. № 252-г

Перечень лиц, ответственных за работу по обращению граждан
 Главного управления лесами Челябинской области

Полномочия	Фамилия, Имя, Отчество	Должность
регистрация входящей корреспонденции	Гиллер Алла Владимировна	делопроизводитель отдела информационного обеспечения и делопроизводства
регистрация исходящей корреспонденции	Овсянникова Наталья Георгиевна	делопроизводитель отдела информационного обеспечения и делопроизводства
ответственный исполнитель за работу информационных ресурсов по обращениям граждан	Каган Елена Анисимовна	начальник отдела информационного обеспечения и делопроизводства
ответственный за организацию, контроль за соблюдением сроков рассмотрения устных и письменных обращений граждан; организация личного приема граждан должностными лицами Главного управления, контроль за сроками рассмотрения обращений, стоящих на контроле; за формирование отчетности и ее представление в установленные сроки и адреса, информационное сопровождение обращений граждан на интернет-портале ССТУ.РФ	Лебедева Раиса Васильевна	главный специалист отдела информационного обеспечения и делопроизводства
ответственные исполнители за рассмотрение обращений граждан по вопросам входящим в компетенцию отдела в установленные сроки и в полном объеме	Саматов Ильсур Ильясович	начальник отдела кадров и государственной службы
	Красильников Павел Львович	начальник отдела организации лесопользования
	Гайнутдинов Эльдар Мукарамович	начальник отдела государственного лесного реестра, земельных отношений и государственной экспертизы
	Арлашов Петр Иванович	начальник отдела охраны, защиты и воспроизводства лесов
	Аюпова Алена Рамилевна	начальник отдела экономики и планирования
ответственные исполнители за рассмотрение обращений граждан по вопросам		

входящим в компетенцию отдела в установленные сроки и в полном объеме	Шишова Галина Ивановна	начальник отдела бухгалтерского учета и контроля
	Шабунин Алексей Владимирович	начальник отдела федерального государственного лесного надзора (лесной охраны) и федерального государственного пожарного надзора в лесах
	Согрина Наталья Алексеевна	начальник юридического отдела
	Каган Елена Анисимовна	начальник отдела информационного обеспечения и делопроизводства
	Новикова Наталья Александровна	начальник контрактной службы
	Дружинин Борис Евгеньевич	главный специалист отдела мобилизационной работы

УТВЕРЖДЕН
распоряжением Главного управления
лесами Челябинской области
от 17.05. 2017 г. № 252-р

График
приема граждан начальником Главного управления лесами
Челябинской области и его заместителями

Ф.И.О.	Должность	Дни приема	Время	Место приема	Телефон
Блинов Виктор Васильевич	начальник	1 понедельник месяца	с 11-00 до 13-00 часов	454092 г. Челябинск, ул.Энгельса, 54 каб. 7	8-(351) 262-92-52
Нигматуллин Валерий Нуретдинович	первый заместитель начальника	1 и 3 пятница месяца	с 14-00 до 16-00 часов	454092 г. Челябинск, ул. Энгельса, 54 каб. 12	8-(351) 262-82-99
Барановский Александр Валерьевич	заместитель начальника	2 и 4 среда месяца	с 14-00 до 16-00 часов	454092 г. Челябинск, ул. Энгельса, 54 каб. 5	8-(351) 262-92-36
Куликова Наталья Юрьевна	заместитель начальника	1 и 3 четверг месяца	с 14-00 до 16-00 часов	454092 г. Челябинск, ул. Энгельса, 54 каб. 8	8-(351) 262-92-28