



ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ
ДИРЕКЦИЯ
ПО ОХРАНЕ И ИСПОЛЬЗОВАНИЮ ЖИВОТНОГО МИРА
И ОСОБО ОХРАНЯЕМЫХ ПРИРОДНЫХ ТЕРРИТОРИЙ

ПРИКАЗ

18 апреля 2023 года

№ 59-од

Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан

В целях совершенствования работы с обращениями граждан в государственном бюджетном учреждении Амурской области «Дирекция по охране и использованию животного мира и особо охраняемых природных территорий» и в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Амурской области от 06.07.2011 № 510-ОЗ «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Амурской области» **приказываю:**

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в государственном бюджетном учреждении Амурской области «Дирекция по охране и использованию животного мира и особо охраняемых природных территорий».

2. Разместить настоящий приказ на официальном сайте государственного бюджетного учреждения Амурской области «Дирекция по охране и использованию животного мира и особо охраняемых природных территорий» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Золотухину О.В., ведущего юрисконсульта.

Начальник

И.Л. Болотский

УТВЕРЖДЕНО

приказом ГБУ Амурской области
«Дирекция по охране и использованию
животного мира и ООПТ» от 18.04.2023
№ 59-од

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в государственном бюджетном учреждении Амурской области «Дирекция по охране и использованию животного мира и ООПТ»

1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Государственном бюджетном учреждении Амурской области «Дирекция по охране и использованию животного мира и особо охраняемых природных территорий» разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ), Законом Амурской области от 06.07.2011 № 510-03 «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Амурской области».

Положение определяет порядок подачи и рассмотрения обращений граждан в Учреждении (далее соответственно - обращения), устанавливает порядок принятия по ним соответствующих решений, а также возможность обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых (принимаемых) в Учреждении при рассмотрении обращений.

Вопросы, связанные с рассмотрением обращений граждан в Государственном бюджетном учреждении Амурской области «Дирекция по охране и использованию животного мира и особо охраняемых природных территорий» (далее - Учреждение), не установленные Положением, регулируются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Адрес места нахождения и почтовый адрес Учреждения: ул. Первомайская, 39, г. Благовещенск, 675002

Адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть Интернет): <http://amuroopt.ru>

Адрес электронной почты: ooptamur@mail.ru

График работы Учреждения:

Понедельник - пятница с 09.00 до 18.00, перерыв: с 13.00 до 14.00;
предпраздничные дни: 9.00 - 17.00; суббота - воскресенье: выходные дни.

Контактные телефоны Учреждения:

- приемная (4162) 20-14-19;

- факс (4162) 20-14-19.

2. Обращения граждан подаются в Учреждение в соответствии с требованиями, установленными статьей 7 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

Обращения граждан в письменной форме могут быть поданы телеграммой, факсограммой, почтовым отправлением (в том числе доставкой средствами почтовой, фельдъегерской, курьерской связи), через почтовый ящик по адресу места нахождения Учреждения, а также в ходе личного приема.

Обращения граждан в форме электронного документа могут быть поданы путем заполнения электронной формы обращения на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Письменные обращения граждан, обращения граждан в форме электронного документа (в том числе письменные и устные обращения, поступившие в ходе личного приема), подлежат обязательной регистрации в течение 3 дней с момента их поступления в Учреждение.

3. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Учреждение в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Учреждение в письменной форме. Если в обращении указаны два адреса, то ответ отправляется по электронному, а затем почтовому адресу гражданина. Кроме того, на поступившее в Учреждение обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Ответ на коллективное обращение граждан направляется лицу, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя коллектива граждан, подписавших обращение. Если в коллективном обращении получатель ответа не определен, ответ направляется первому гражданину в списке обратившихся (подписавшихся) для доведения ответа до сведения всех обратившихся. В случае, если просьба о направлении ответа выражена несколькими гражданами либо всеми лицами, подписавшими коллективное обращение, копия ответа направляется каждому из них по указанным ими адресам.

4. В Учреждении личный прием граждан осуществляется в соответствии с требованиями, установленными статьей 13 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ. Личный приём граждан ведется начальником Учреждения (его заместителем) по адресу местонахождения Учреждения. График приема граждан начальником Учреждения (его заместителем) размещается на информационных стендах в здании Учреждения, а также на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

5. Поступившие в Учреждение обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса,

предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, начальник Учреждения (его заместитель) вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

6. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляется в течение 7 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 лица, направившего обращение, о переадресации обращения.

При направлении обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, при необходимости, запрашивается информация о результатах его рассмотрения.

Обращение гражданина, направленное в Учреждение вышестоящим органом с контролем исполнения, рассматривается в установленный им срок, или в срок, установленный начальником Учреждения (его заместителем). Если такой срок не установлен, обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

7. Ответ на обращение гражданина с его согласия может быть дан устно в ходе личного приема в случае, если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, при этом соответствующая запись делается в карточке личного приема гражданина. В ходе личного приема гражданин может подать в Учреждение письменное обращение.

В случае необходимости обращение может быть рассмотрено с выездом на место с участием гражданина, направившего обращение. Решение о выездном рассмотрении обращения с участием гражданина, направившего обращение может быть принято на любом этапе рассмотрения.

8. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

10. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему

обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

11. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить

суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

12. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник Учреждения (его заместитель) 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 Учреждение. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

13. В случае поступления в Учреждение письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

14. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений. 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 Учреждение.

15. В случае, если в обращении наряду с вопросами, относящимися к компетенции Учреждения, содержатся вопросы, разрешение которых находится в компетенции различных органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия такого обращения направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

16. Учреждение при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может при необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и

материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

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

18. Прошедшие регистрацию обращения в тот же день передаются начальнику Учреждения (его заместителю) для определения в структурных подразделениях Учреждения должностных лиц, ответственных за рассмотрение обращения.

В случае, если начальником Учреждения (его заместителем) определены несколько ответственных исполнителей за рассмотрение обращения, ответственным исполнителем является исполнитель, указанный в резолюции первым или обозначенный словом «отв.». При этом ответственный соисполнитель не позднее чем за 7 дней до истечения срока рассмотрения обращения представляет ответственному исполнителю все необходимые материалы для подготовки ответа на обращение.

Ответственными исполнителями за рассмотрение обращений в Учреждении (в том числе за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений) являются начальники структурных подразделений Учреждения (должностные лица, их замещающие).

Начальники структурных подразделений Учреждения (должностные лица, их замещающие) самостоятельно определяют должностных лиц, ответственных за рассмотрение обращений в возглавляемых ими структурных подразделениях (далее - должностные лица, ответственные за рассмотрение обращения).

19. Должностное лицо, ответственное за 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, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ;

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

20. По итогам рассмотрения обращения должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения подготавливает проект ответа, согласовывает его у ответственных исполнителей и направляет на подпись.

21. Ответ на обращение подписывается начальником Учреждения, заместителем начальника Учреждения или начальником структурного подразделения Учреждения.

Подписанный ответ на обращение передается для регистрации (где на ответе проставляется дата и исходящий номер) и направления гражданину.

22. Действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) должностными лицами Учреждения при рассмотрении обращений граждан, могут быть обжалованы вышестоящему должностному лицу Учреждения (далее - соответственно жалоба):

Действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) начальниками структурных подразделений Учреждения (должностными лицами, их замещающими), обжалуются заместителю начальника Учреждения;

Действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) заместителем начальника Учреждения, обжалуются начальнику Учреждения.

Срок рассмотрения жалобы не может превышать 30 дней со дня ее регистрации в Учреждении. При необходимости этот срок может быть продлен, но не более чем на 30 дней в случаях:

проведения в отношении должностного лица Учреждения, действия (бездействие) и решения которого обжалуются, служебной проверки по фактам (обстоятельствам), которые указаны в жалобе;

отсутствия должностного лица Учреждения, действия (бездействие) и решения которого обжалуются, по причине временной нетрудоспособности, отпуска, служебной командировки.

По итогам рассмотрения жалобы вышестоящее должностное лицо Учреждения принимает одно из следующих решений:

оставляет жалобу без удовлетворения, в том числе признает действия (бездействие) и решения должностных лиц Учреждения правомерными;

отменяет решения должностных лиц Учреждения полностью или частично;

отменяет решения должностных лиц Учреждения полностью и принимает новое решение;

признает действия (бездействие) должностных лиц Учреждения неправомерными и выносит решение по существу, в том числе об осуществлении при необходимости определенных действий.