



Главное управление природных ресурсов и экологии  
города Севастополя (Севприроднадзор)

пл. Ластовая, д. 3, г. Севастополь, 299001, тел./факс (8692) 49-29-40  
e-mail: [sevprirodnadzor@sev.gov.ru](mailto:sevprirodnadzor@sev.gov.ru) сайт: [www.ecosev.ru](http://www.ecosev.ru)

П Р И К А З

16.01.2018

№ ПР/10

Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан в Главном управлении природных ресурсов и экологии города Севастополя (Севприроднадзоре)

В соответствии с федеральными законами от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Уставом города Севастополя, Законом города Севастополя от 29.09.2015 № 185-ЗС «О правовых актах города Севастополя», Распоряжением Губернатора города Севастополя от 11.01.2018 № 01-РГ «Об утверждении Перечня официальных сайтов исполнительных органов государственной власти города Севастополя», Положением о Главном управлении природных ресурсов и экологии города Севастополя (Севприроднадзоре), утвержденном постановлением Правительства Севастополя от 12.09.2016 № 854-ПП, в целях совершенствования и повышения эффективности работы с обращениями граждан п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Инструкцию по работе с обращениями граждан в Главном управлении природных ресурсов и экологии города Севастополя (Севприроднадзоре) (прилагается).

2. Признать приказ Севприроднадзора от 10.02.2017 № 28 «О применении в Севприроднадзоре Инструкции по работе с обращениями граждан» утратившим силу.

3. Отделу кадровой работы и делопроизводства управления административной деятельности (Легкая Е.В.):

1) ознакомить всех должностных лиц Севприроднадзора с настоящим приказом под роспись;

2) осуществлять ознакомление с настоящим приказом под роспись при назначении на должность государственных гражданских служащих города Севастополя в Севприроднадзор;

3) обеспечить размещение настоящего приказа на официальном сайте Севприроднадзора.

4. Настоящий приказ вступает в силу по истечении десяти дней после дня его опубликования на официальном сайте Севприроднадзора.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Исполняющий обязанности начальника  
Главного управления природных ресурсов  
и экологии города Севастополя



В.Г.Писляк

УТВЕРЖДЕНА  
приказом Севприроднадзора  
от 16.01.2018 № 11Р/10

**ИНСТРУКЦИЯ**  
по работе с обращениями граждан  
в Главном управлении природных ресурсов и экологии  
города Севастополя (Севприроднадзоре)

1. Общие положения

1.1. Инструкция по работе с обращениями граждан в Главном управлении природных ресурсов и экологии города Севастополя (Севприроднадзоре) (далее – Инструкция), определяет единую процедуру получения, регистрации, учета, рассмотрения и разрешения обращений граждан в Главном управлении природных ресурсов и экологии города Севастополя (Севприроднадзоре) (далее – Севприроднадзор/государственный орган).

Нормативные правовые акты, которые являются основанием для разработки Инструкции:

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Устав города Севастополя;
- Закон города Севастополя от 29.09.2015 № 185-ЗС «О правовых актах города Севастополя».

1.2. Действие настоящей Инструкции распространяется на обращения граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, порядок рассмотрения которых регулируется Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (за исключением тех, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами или иными федеральными законами, предусматривающими специальный порядок рассмотрения обращений), а также на запросы информации, подаваемые на основании Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (далее – обращения граждан).

Настоящая Инструкция не распространяется на обращения граждан, адресованных Губернатору города Севастополя, Правительству Севастополя, заместителям Губернатора – Председателя Правительства Севастополя.

1.3. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от остальных видов делопроизводства (входящие обращения регистрируются отдельно, ответы на них регистрируются в общем потоке исходящих документов). Обращения граждан рассматривают и поручают рассматривать (в рамках сферы руководства и координации) начальник Главного управления природных ресурсов и экологии города Севастополя и заместитель начальника Главного управления – начальник государственной экологической инспекции (далее – руководители). Ведение делопроизводства по обращениям граждан в Севприроднадзоре, возлагается на отдел кадровой работы и делопроизводства управления административной деятельности (далее – Отдел).

Все термины в настоящей Инструкции употребляются в значении, определенном федеральными законами от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Методическими рекомендациями по учету, систематизации и обобщению обращений и запросов российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер в государственных органах и органах местного самоуправления, утвержденными пунктом 2.1 решения рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций от 28.09.2017 № 14.

Регистрация обращений и запросов происходит в соответствии с Распоряжением Губернатора города Севастополя от 12.05.2017 № 65-РГ «Об утверждении Регламента электронного документооборота с использованием электронной подписи в Правительстве Севастополя, исполнительных органах государственной власти города Севастополя».

1.4. Под обращениями граждан подразумеваются предложения, заявления и жалобы граждан, изложенные в письменном виде, в форме электронного документа, а также изложенные устно в ходе личного приема и записанные должностным лицом.

Не считаются обращениями тексты и отправления, в которых изложены поздравления, соболезнования, благодарности, оценка деятельности, приглашения, отклики на события, а также тексты, не имеющие понятного смыслового содержания, либо материалы, направленные для ознакомления (с приложением печатной продукции, экземпляров СМИ, книг, буклетов, листовок, аудио- и видеоматериалов и т.п.) (далее – отправления).

1.5. Помещения, предназначенные для работы с обращениями граждан, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам

и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03».

Места ожидания личного приема граждан должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, обеспечиваться канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами и материалами, оборудоваться стульями, столами, необходимым количеством мест для ожидания приема.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

Информация о фактах коррупции в исполнительных органах государственной власти города Севастополя принимается по телефону (8692) 54-44-04.

## 2. Прием и предварительное рассмотрение обращений граждан

2.1. Обращения граждан поступают в Отдел по почте, посредством факсимильной связи, фельдъегерской службы, курьерской доставки, непосредственно от посетителей во время визита в Отдел, от других органов (корреспондентов) в соответствии со статьей 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в форме электронного документа – через информационный ресурс («Электронная приемная»), размещенный на официальном сайте Правительства Севастополя.

В случае подачи письменного обращения не его автором, оформление соответствующих полномочий не требуется.

В случае подачи письменного обращения в конверте, конверт вскрывается в присутствии посетителя. Корреспонденция с пометкой «лично» рассматривается в общем порядке.

Сообщения, поступившие на адреса электронной почты Севприроднадзора, Отделов, сотрудников Севприроднадзора и любые другие, регистрации и рассмотрению не подлежат.

2.2. При приеме письменного обращения по просьбе лица, его подающего, работник Отдела проставляет на копии, предоставленной гражданином, дату получения и подпись лица, его принявшего.

Входящий регистрационный номер поданного обращения автор может узнать в рабочий день через три дня со дня его подачи по телефону Отдела (8692) 49-24-36. Также по указанному телефону авторам обращений представляется информация о поступлении и рассмотрении обращений: о факте и датах получения обращений по почте, от других органов, кем и кому было поручено рассмотрение документов.

Телефонные звонки по вышеуказанным вопросам принимаются ежедневно в рабочие дни с 09:00 до 18:00 (перерыв с 13:00 до 14:00), в дни, предшествующие выходным и нерабочим праздничным дням, – с 09:00 до 16:00 (перерыв с 13:00 до 14:00).

2.3. В ходе приема обращений граждан ответственным работником Отдела осуществляется систематизация письменных обращений и обращений в иной форме, определяется соответствие оформления в письменной форме и в форме электронного документа обращений граждан требованиям статьи 7 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», запросов – требованиям статьи 18 Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», проверяется наличие всех заявленных приложений.

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает:

- наименование государственного органа, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);
- адрес регистрации;
- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения (адрес электронной почты, если обращение поступило в форме электронного документа);
- номер телефона;
- излагает суть предложения, заявления или жалобы;
- ставит личную подпись и дату (для письменных обращений);
- суть обращения.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает:

- к письменному обращению документы и материалы либо их копии;
- к обращению в электронной форме документы и материалы либо их копии в электронной форме.

Текст письменного обращения может быть оформлен машинописным или рукописным способом на бумажном носителе в произвольной форме.

Запрос должен содержать:

- наименование государственного органа, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) пользователя информацией либо наименование объединения граждан, запрашивающего информацию;
- почтовый адрес, номер телефона и (или) факса либо адрес электронной почты для направления ответа.

2.4. Во время приема письменных обращений от посетителей работник Отдела, осуществляющий их прием, в случае выявления несоответствия оформления документа требованиям в пункте 2.3 настоящей Инструкции должен попросить лицо, подающее письменное обращение, внести исправления и дополнения. Если дата подачи письменного обращения

не соответствует дате, указанной в нем, заявитель может исправить ее, скрепив исправление личной подписью.

2.5. Неправильно адресованная почтовая корреспонденция возвращается автору или пересылается адресату без регистрации и сопроводительного письма.

При выявлении отсутствия отдельных листов в тексте или в приложении к тексту, заявленных приложений, при обнаружении во вложении оригиналов документов (паспорт, военный билет, пенсионное удостоверение, различные свидетельства, государственные акты и другое), денежных купюр и других ценностей составляется акт в двух экземплярах (подписываются тремя работниками Отдела), один из которых приобщается к поступившему обращению, второй направляется заявителю.

2.6. В случае неспособности посетителя самостоятельно написать письменное обращение в силу ограниченных физических возможностей, работник Отдела по просьбе заявителя может набрать на компьютере текст обращения, распечатанный экземпляр которого скрепляется личной подписью заявителя.

### 3. Регистрация обращений граждан

3.1. Все обращения в письменной форме и в форме электронного документа, распечатанные на бумажном носителе (далее – документы), поступившие в Отдел, подлежат регистрации в течение трех дней со дня поступления в системе электронного документооборота (далее – СЭД).

В случае поступления обращения в день, предшествующий нерабочему праздничному или выходному дню, его регистрация может производиться в рабочий день, следующий за нерабочим праздничным или выходным днем.

3.2. Во время регистрации в СЭД заносятся следующие реквизиты:

- фамилия, имя, отчество автора (название объединения граждан);
- дата поступления;
- адрес регистрации автора или адрес для направления ответа, адрес объединения граждан, адрес электронной почты;
- форма поступления (письменно, устно, в форме электронного документа);
- признак поступления (первичное, повторное, дублетное, массовое);
- субъект (индивидуальное, коллективное, объединение граждан, анонимное);
- количество подписей в коллективном обращении;
- вид обращения (предложение, заявление, жалоба, запрос информации, уведомление);
- категория и социальное положение автора (если указано);
- вопрос (вопросы), поставленные в обращении в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений;
- другие сведения, предусмотренные в СЭД.

Если документ поступил от другого органа (корреспондента), указываются исходящие реквизиты сопроводительного письма, необходимость информирования корреспондента о результатах рассмотрения (вышестоящий контроль).

3.3. Факт регистрации подлинника документа фиксируется путем нанесения оттиска регистрационного штампа установленного образца в нижнем правом углу первой страницы документа или на свободном от текста месте.

На оттиске регистрационного штампа рукописным способом проставляется дата регистрации документа и регистрационный номер, который автоматически формируется в СЭД.

Если документ направлен на рассмотрение другим органом (корреспондентом), оттиск регистрационного штампа проставляется на документе и на сопроводительном письме. На оттиске регистрационного штампа, проставленного на сопроводительном письме, указывается дополнение «к № вх.».

3.4. Регистрационные номера обращений граждан состоят из буквенных обозначений, порядковых номеров, автоматически формируемых в системе электронного документооборота.

Буквенные обозначения индивидуальных обращений представляют собой первую букву фамилии автора, коллективных обращений – буквосочетание КОЛ, обращений, в которых не указаны фамилия, имя, отчество и адрес (анонимные) – АН, объединений граждан – ОГ, открытых писем – ОП.

Запросы регистрируются как заявления с присоединением к регистрационному номеру префикса ЗИ, «не обращения» – с присоединением префикса – НО.

#### 4. Рассмотрение обращений граждан, подготовка ответов на них

4.1. Обращение гражданина рассматривается непосредственно в Севприроднадзоре, в том числе с выездом на место, либо направляется на рассмотрение в иные государственные органы, органы местного самоуправления внутригородских муниципальных образований города Севастополя, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

В случае направления обращения в государственный орган, должностному лицу, орган местного самоуправления внутригородского муниципального образования города Севастополя, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, исполнитель, которому поручено рассматривать обращение, направляет уведомление заявителю о том, куда направлено его обращение для рассмотрения и откуда он получит ответ.



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

Исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:

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

- направляет запросы, в том числе в электронном виде, на необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, 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 или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен 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 компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.2. В течение трех рабочих дней со дня регистрации обращения гражданина начальник Севприроднадзора или заместитель начальника Главного управления – начальник государственной экологической инспекции, рассматривают документы и принимают одно из следующих решений:

4.2.1. Для категории «обращения граждан»:

- а) принять к рассмотрению по существу поставленного вопроса (вопросов) (при необходимости применить пункт 2 части 1 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»);

- б) применить положения статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в случае, если решение вопросов, изложенных в обращении, не относится к компетенции Севприроднадзора;

- в) применить положения статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в следующих случаях:

- в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (часть 1);
- в обращении обжалуется судебное решение (часть 2);
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (часть 3);
- текст письменного обращения не поддается прочтению (часть 4);
- в письменном обращении содержится вопрос, на который автору неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства (часть 5);
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (часть 6).

#### 4.2.2. Для категории «запросы»:

- а) при запросе информации о деятельности Севприроднадзора, опубликованной в средствах массовой информации, либо размещенной в информационно-коммуникационной сети «Интернет», в ответе на запрос исполнитель может ограничиться указанием названия, даты выхода и номера средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронного адреса официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация;
- б) об отказе в представлении запрашиваемой информации по основаниям, предусмотренным статьей 20 Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- в) о применении части 7 статьи 18 Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», если запрос не относится к деятельности Севприроднадзора, или Севприроднадзор не располагает сведениями о наличии запрашиваемой информации в другом государственном органе или органе местного самоуправления.

4.3. Ответ на анонимные письменные обращения (обращения, не содержащие фамилию заявителя, его почтовый адрес) не дается.

Анонимные запросы не рассматриваются.

Анонимными запросами являются запросы, в которых не указаны следующие реквизиты:

- фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя физического лица либо наименование объединения граждан, запрашивающего информацию;
- почтовый адрес, номер телефона и (или) факса либо адрес электронной почты для направления ответа.

Если анонимное обращение содержит сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, оно направляется в соответствующий государственный орган.

Если в обращении отсутствует подпись автора и дата, то обращение принимается к рассмотрению на общих основаниях.

Руководитель, принимающий решение о применении части 1 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», может направить анонимное обращение по принадлежности для сведения, проверки изложенной в нем информации и принятия мер.

4.4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается автору с разъяснениями порядка обжалования судебного решения. Жалобы на совершение судьями дисциплинарных проступков направляются исполнителем, которого определяет лицо, рассматривающее жалобу, в соответствующие квалификационные коллегии.

4.5. При рассмотрении обращения, содержащего вопросы, ответ на которые не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, автору обращения направляется сообщение о невозможности дать ему ответ по существу поставленного вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.6. В случае рассмотрения обращения, содержащего вопрос, на который заявителю неоднократно направлялись письменные ответы по существу на ранее направленные обращения, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, автор уведомляется о безосновательности очередного обращения и прекращении с ним переписки по данному вопросу (при условии, что данное обращение и ранее поступившие обращения направлялись в Севприроднадзор или одному и тому же должностному лицу).

При рассмотрении обращения, по которому была прекращена переписка, автору направляется уведомление о ранее принятом решении о прекращении переписки по поставленному в обращении вопросу с указанием исходящего регистрационного номера и даты ответа о прекращении переписки.

4.7. В случае рассмотрения обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, автору направляется письмо об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов и о недопустимости злоупотребления правом на обращение. Дополнительно может быть принято решение о направлении копии обращения в органы прокуратуры для рассмотрения вопроса о возбуждении дела об административном правонарушении по обращению, содержащему оскорбления, выраженные в неприличной форме, непристойную лексику и фразеологию, оскорбляющую общественную мораль и нарушающую нормы общественных приличий, с сообщением

об этом автору обращения, в органы внутренних дел для организации проверки в рамках уголовно-процессуального законодательства по факту угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица либо членов его семьи с сообщением об этом автору обращения.

4.8. 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 семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

4.10. В случае поступления в адрес Севприроднадзора письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

Ответ на обращение в форме электронного документа направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в адрес Севприроднадзора, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в адрес Севприроднадзора в письменной форме.

## 5. Сроки выполнения поручений о рассмотрении обращений граждан

5.1. После внесения в СЭД резолюции устанавливается срок выполнения поручения, изложенного в резолюции:

а) семь дней с даты регистрации обращения гражданина:

- при направлении оригинала обращения (часть 3 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации») или его копий (часть 4 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации») для рассмотрения по принадлежности с обязательным уведомлением автора;

- при направлении оригинала обращения, в котором содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем (часть 1 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»);

- при возврате автору обращения, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения (часть 2 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»);

- при направлении оригинала запроса в государственный орган или орган местного самоуправления, к полномочиям которого отнесено представление запрашиваемой информации;

- при направлении уведомления пользователю информацией об отсрочке представления ответа (часть 6 статьи 18 Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»);

б) не более тридцати дней со дня регистрации обращения гражданина (статья 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», часть 6 статьи 18 Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»);

- при условии рассмотрения обращения и направления ответа по существу;

- при направлении автору сообщения об оставлении обращения без ответа по существу поставленных вопросов и недопустимости злоупотребления правом на обращение, если в нем содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- при направлении автору уведомления о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки, в случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который автору неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

- при направлении автору сообщения о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

5.2. При определении контрольных сроков учитывается время (по два рабочих дня) на визирование, подписание проекта ответа и отправление ответа почтой Россия.

Срок направления исполнителями информации ответственному исполнителю исчисляется таким образом, чтобы ответственный исполнитель получил ее не менее чем за три календарных дней до срока подготовки ответа.

5.3. В отдельных случаях, когда для решения вопросов, указанных в обращении, необходимо проведение проверки, при направлении запроса о представлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам в соответствии с частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке

рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» срок рассмотрения обращения продлевается, о чем уведомляется автор.

Сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены:

- обращений – не более чем на тридцать дней сверх установленного законом срока;

- запросов – не более чем на пятнадцать дней сверх установленного законом срока.

5.4. Срок представления необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов исполнительными органами государственной власти города Севастополя, их должностными лицами в соответствии с частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» составляет пятнадцать дней.

5.5. Сроки исполнения поручений по рассмотрению документов подразделяются на типовые – установленные вышеперечисленными и иными законами, и индивидуальные – установленные руководителями (как правило, более сокращенные):

- поручения с пометкой «незамедлительно», «срочно» исполняются в течение трех дней со дня подписания поручения;

- поручения с пометкой «оперативно» исполняются не позднее десяти дней со дня подписания поручения.

5.6. Сроки выполнения поручений о рассмотрении обращений граждан исчисляются в календарных днях, включая выходные, нерабочие праздничные дни. Первым днем рассмотрения обращения гражданина считается дата его регистрации, последним – дата направления ответа. В случае если срок исполнения поручения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, сроком исполнения является последний рабочий день перед выходным, нерабочим праздничным днем.

## 6. Требования к оформлению ответов на обращения граждан

6.1. Ответы на обращения граждан оформляются на бланке Севприроднадзора.

6.2. Ответ на обращение гражданина должен содержать следующие реквизиты и элементы: адресат, преамбулу, информацию или решения по всем поставленным вопросам, приложения, подпись, данные об исполнителе.

6.2.1. Ответ на индивидуальное обращение направляется его автору, реквизит «адресат» оформляется в соответствии с требованиями приказа Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 31.07.2014 № 234 «Об утверждении Правил оказания услуг почтовой связи», фамилия физического лица указывается в дательном падеже:

Соловьеву И.Б.  
ул. Хрулева, д. 15, кв. 6,  
г. Севастополь, 299004

Лаптевой И.Т.  
ул. Розовая, д. 1, с. Верхнесадовое,  
г. Севастополь, 299576

Кирееву И.И.  
пр-т Новороссийский, д. 18, к. 3, кв. 78,  
г. Липки, Киреевский р-н,  
Тульская обл., 301264

Бердник Т.М.  
а/я 5, Главпочтамт,  
г. Севастополь, 299011  
Молчановой В.А.  
до востребования, отделение связи № 3,  
г. Севастополь, 299003

Ответ на коллективное обращение граждан направляется лицу, указанному в обращении первым (или тому, чья фамилия и адрес читаемы) в списке граждан, подписавших обращение. Если авторов обращения только два, допускается ответ направлять в два адреса:

- лицам, проживающим по разным адресам:

Солотвину И.Б.  
ул. Адмирала Макарова, д. 4, кв. 6,  
г. Севастополь, 299004

Лаптевой И.Т.  
пр-т Октябрьской революции, д. 11, кв. 8,  
г. Севастополь, 299076

- лицам, проживающим по одному адресу:

Чуднову П.Р.,  
Чудновой Г.Ю.  
пер. Античный, д. 34,  
г. Симферополь,  
Республика Крым, 252074

В случае направления ответа физическому лицу и органу (корреспонденту), направившему обращение на рассмотрение, первым указывается автор обращения, вторым – орган (корреспондент):

Черненко И.С.  
ул. Николая Музыки, д. 2, кв. 16,  
г. Севастополь, 299023

Законодательное Собрание  
города Севастополя

Если обращение направлено для рассмотрения вышестоящими органами власти, информация, отражающая результаты рассмотрения обращения, готовится отдельным письмом. В зависимости от поручения,

изложенного в сопроводительном письме корреспондента, допускается направлять отдельным письмом копию ответа автору обращения.

В случае направления уведомления о переадресации документа для рассмотрения по принадлежности другому органу, первым указывается орган (адресат), вторым – автор обращения:

Прокуратура города Севастополя

Райкун М.И.  
ул. Болотная, д. 23, комн. 2,  
г. Севастополь, 299034

Если обращение поступило в форме электронного документа, и в нем содержится только адрес электронной почты, ответ направляется на адрес электронной почты:

Темненко О.А.  
temnenko89@mail.ru

Ответы (уведомления) на письменные обращения направляются на почтовые адреса.

В качестве адресата могут быть организации, их структурные подразделения, должностные лица. Наименование организации или ее структурного подразделения указывается в именительном падеже:

Управление МВД России по городу  
Севастополю

Управление генерального плана  
Департамента архитектуры  
и градостроительства

При адресовании документа должностному лицу название должности указывается в дательном падеже, инициалы указываются перед фамилией:

Начальнику Управления МВД России  
по городу Севастополю  
В.А.Долгому

Допускается центрировать каждую строку реквизита «адресат» по отношению к самой длинной строке:

Солдаткиной С.М.  
пр-т Гагарина, д. 234,  
г. Севастополь, 299012

Управление Федеральной налоговой  
службы по городу Севастополю



Ответ на обращение не должен содержать более четырех адресатов, слово «копия» перед вторым и последующим адресатом не указывается.

6.2.2. Допускается использование следующих этикетных форм при оформлении реквизита «обращение»:

- для индивидуальных ответов:

Уважаемый Никита Михайлович!

Уважаемая Галина Сергеевна!

- для ответов на коллективные обращения:

Уважаемые жители села Орлиное!

Уважаемые господа!

«Обращение» отделяется от предыдущего реквизита интервалом не менее 24 пт (0,85 см), от текста документа – 18 пт (0,64 см).

6.2.3. В преамбуле ответа указывается информация о том, на какие обращения из каких органов поступившие (кому адресованные), в какой форме поступившие предоставляется ответ или по чьему поручению оно рассмотрено:

Ваше обращение, поступившее от Аппарата Правительства Российской Федерации, рассмотрено Правительством Севастополя. По результатам его рассмотрения сообщаем о следующем.

Рассмотрев по поручению Губернатора города Севастополя коллективное обращение членов ЖСТ «Кальмар», сообщаю.

В ответ на Ваше обращение, поступившее в адрес Правительства Севастополя в форме электронного документа, информируем.

Ответы и принятые по результатам рассмотрения обращений решения, должны быть мотивированными, соответствующими нормам действующего законодательства, изложенными литературным языком в форме делового письма, доступными для восприятия, без повторов, сокращений и оборотов, которые не несут смысловой нагрузки, содержащими информацию по всем поставленным в обращении вопросам, включающими информацию всех соисполнителей.

6.2.4. При подготовке ответов используются следующие формы изложения:

- от первого лица множественного числа «сообщаем», «просим рассмотреть», «направляем»;

- от первого лица единственного числа «считаю необходимым», «информирую»;

- от третьего лица единственного числа «Главное управление природных ресурсов и экологии города Севастополя (Севприроднадзор) не возражает», «Севприроднадзором рассмотрено».

6.2.5. Если по вопросам, изложенным в обращении, проводилась проверка, ответ должен содержать информацию о всех результатах проверки с указанием сведений о подтверждении или не подтверждении проверяемой информации.

В случае подтверждения в ходе проверки информации, указанной в обращении, в ответе необходимо информировать заявителя о принятых мерах по устранению нарушений. Допускается приложение к ответу заявителям актов, протоколов, других документов и материалов, составленных или полученных при рассмотрении обращения.

В случае представления разъяснений необходимо ссылаться на федеральные и региональные законы и иные нормативные правовые акты.

Окончательный ответ на обращение, находящееся на дополнительном контроле, целесообразно начинать следующим образом:

В дополнение к ранее направленному ответу исх. № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ сообщаем следующее.

На Ваше обращение от 23.06.2014 дополнительно сообщаю.

6.2.6. В случае отказа в удовлетворении запроса информации или вопросов, поставленных в обращении гражданина, ответ должен содержать аргументированные разъяснения со ссылками на законодательство.

6.3. Отметка о наличии приложения, оговоренного в письме, оформляется следующим образом:

Приложение: на 2 л. в 1 экз.

Если приложение направляется не всем адресатам:

Приложение: на 1 л. в 1 экз. в первый адрес.

Если письмо имеет приложение, не оговоренное в тексте:

Приложение: копия ответа на обращение исх. № Б-650/2 от 12.08.2014.

Приложение: 1. Акт уничтожения документов на 1 л. в 1 экз.  
2. Копия протокола заседания Координационного совета от 23.09.2014 № 9 на 1 л. в 1 экз.

Отделяется от текста интервалом 6–12 пт (0,21–0,42 см).

6.4. В состав реквизита «подпись» входит наименование должности лица, подписавшего ответ, личная подпись, инициалы и фамилия должностного лица.

Начальник Главного управления  
природных ресурсов и экологии  
города Севастополя

И.И.Иванов

Исполняющий обязанности  
начальника Главного управления  
природных ресурсов и экологии  
города Севастополя

И.И.Иванов

Заместитель начальника  
Главного управления –  
начальник государственной  
экологической инспекции

И.И.Иванов

Отделяется от предыдущего реквизита интервалом не менее 36 пт (1,27 см).

6.5. Реквизит «исполнитель» включает инициалы и фамилию лица, подготовившего документ, и номер его телефона. Реквизит располагается на лицевой или оборотной стороне последнего листа документа в левом нижнем углу, выполняется шрифтом Times New Roman размером № 9–10:

С.А.Новиков  
(0692) 544530

С.А.Новиков  
+7 (978) 300-01-11

6.6. При размещении информации, направленной в ответе на двух и более страницах, вторая и последующие страницы нумеруются. Номера страниц проставляются посередине верхнего поля листа арабскими цифрами.

6.7. Текст ответа выполняется машинописным способом на бумаге формата А4 (21 × 297 мм) только с одной стороны с использованием шрифта размером № 14, гарнитуры Times New Roman, через 1–1,5 междустрочных интервала. Допускается уменьшение шрифта до размера № 12 при необходимости размещения текста на одной странице.

Каждый лист письма должен иметь поля:

30 мм – левое;

20 мм – верхнее, нижнее;

10 мм – правое.

Отступы от границы левого поля:

12,5 мм – абзацы в тексте;

92 мм – реквизит «адресат».

Не делается отступ от границы левого поля при оформлении реквизитов «приложение», «исполнитель», наименования должности, реквизита «подпись».

## 7. Делопроизводство по результатам рассмотрения обращений граждан

7.1. Ответственным работником Отдела в СЭД отмечаются результаты рассмотрения обращений:

«даны разъяснения» в случае направления ответа с разъяснением действующего законодательства;

«поддержано» в случае удовлетворения изложенных в документе вопросов;

«не поддержано» в случае отказа в удовлетворении изложенных в документе вопросов;

«переслано» в случае направления для рассмотрения по принадлежности.

7.2. Обращение гражданина считается выполненным, если решены по существу все вопросы, изложенные в нем, принято обоснованное решение, и автору направлен письменный ответ.

В случае если в ответе указываются предусматриваемые меры или срок его рассмотрения продлен, документ остается на дополнительном контроле до окончательного принятия мер по затронутым вопросам, о чем дополнительно информируется автор.

В случае рассмотрения обращения с участием автора, удовлетворения вопросов, изложенных в обращении, при наличии расписки автора обращения об отсутствии необходимости давать письменный ответ, исполнитель готовит служебную записку на имя автора резолюции, которая является достаточным основанием для принятия решения о завершении делопроизводства по обращению.

7.3. Ответы, в том числе на обращения, поступившие в форме электронного документа, отправляются Отделом.

В случае, если ответ на обращение был подготовлен и поступил на регистрацию в последний день рассмотрения обращения (7-й или 30-й день) или иной срок, установленный дополнительным контролем, то ответ отправляет исполнитель почтой России и несет персональную ответственность за отправку ответа в сроки, предусмотренные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации».

7.4. Сформированные электронные копии документов и прикрепленные к ним ответы хранятся в системе электронного документооборота. Оригиналы обращений хранятся в архивном помещении Отдела.

Оригиналы обращений и запросов граждан на бумажном носителе хранятся в течение пяти лет в Отделе. После истечения пяти лет оригиналы обращений и запросов граждан на бумажном носителе уничтожаются по описи.

Для получения копий документов, приложенных к оригиналам обращений и запросов граждан на бумажном носителе, требуется оформление отдельного заявления. Автор обращения имеет право получить приобщенные им приложения к обращению, взамен которых ответственный сотрудник Отдела изготавливает копии. Оригиналы обращений возвращать авторам запрещено.

7.5. В случае отказа заявителя от дальнейшего делопроизводства по поданному обращению на основании пункта 5 статьи 5 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» им оформляется соответствующее заявление, которое регистрируется в общем порядке.

7.6. Персональная ответственность за несоблюдение сроков рассмотрения обращений и полноту рассмотрения вопросов, принятие необоснованного, незаконного решения, представление недостоверной информации либо разглашение сведений, содержащихся в обращении, сведений, касающихся частной жизни гражданина (без его согласия), возлагается на руководителей структурных подразделений Севприроднадзора в соответствии с действующим законодательством.

7.7. Исполнитель, который оформляет ответы на обращения граждан несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за объективность и всесторонность рассмотрения обращений, правильность и полноту ответов, направляемых заявителям, соблюдение установленных сроков, своевременность продления сроков. При рассмотрении обращения несколькими исполнителями ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений в соответствующей части в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

## 8. Осуществление контроля за обращениями граждан

8.1. Контрольные поручения по обращениям граждан, поступившим из Администрации Президента Российской Федерации, из Аппарата Правительства Российской Федерации, от депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания города Севастополя, подлежат исполнению в установленные действующим законодательством сроки.

8.2. Срок рассмотрения обращений, стоящих на контроле в Администрации Президента Российской Федерации, Аппарате Правительства Российской Федерации и иных федеральных органах государственной власти, продлевается путем направления уведомления за подписью должностного лица, давшего поручение о рассмотрении обращения. Заявитель в обязательном порядке уведомляется исполнителем о продлении срока рассмотрения обращения с указанием причин продления.

Контрольное обращение считается исполненным только после направления, подписанного руководителем Севприроднадзора, ответа в вышестоящий орган государственной власти.

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

В случае продления срока рассмотрения обращения ответственный работник Отдела в СЭД делается соответствующая отметка.