

МИНИСТЕРСТВО ПРИРОДНЫХ РЕСУРСОВ И ЭКОЛОГИИ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
(Минприроды России)

ПРИКАЗ  
г. МОСКВА

Копия на: *24/04/12* вери

№ 109  
Заместитель Директора Департамента  
Минприроды России Н.В. Подюкина

**Об утверждении Административного регламента Министерства природных ресурсов и экологии Российской Федерации по предоставлению государственной услуги «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок»**

В целях совершенствования и повышения эффективности работы с обращениями граждан в Министерстве природных ресурсов и экологии Российской Федерации и, в соответствии с федеральными законами Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410; № 31, ст. 4196), от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179; 2011, № 15, ст. 2038; № 27, ст. 3873, ст. 3880; № 29, ст. 4291; № 30 (ч. 1), ст. 4587; № 49 (ч. 5), ст. 7061), постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 22, ст. 3169; № 35, ст. 5092), Положением о Министерстве природных ресурсов и экологии Российской Федерации, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 29 мая 2008 г. № 404 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2008, № 22, ст. 2581, № 42, ст. 4825, № 46, ст. 5337; 2009, № 3, ст. 378, № 6, ст. 738, № 33, ст. 4088, № 34, ст. 4192, № 49, ст. 5976; 2010, № 5, ст. 538, № 10, ст. 1094, № 14, ст. 1656, № 26, ст. 3350, № 31, ст. 4251, № 31, ст. 4268, № 38, ст. 4835, 2011; № 6, ст. 888, № 14, ст. 1935; № 36, ст. 5149; 2012, № 7, ст. 865; № 11, ст. 1294)

**приказываю:**

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент Министерства природных ресурсов и экологии Российской Федерации по предоставлению государственной услуги «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных

обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок».

2. Признать утратившим силу приказ Минприроды России от 28 апреля 2010 г. № 128 «Об утверждении Административного регламента Министерства природных ресурсов и экологии Российской Федерации по исполнению государственной функции «Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок» (зарегистрирован в Минюсте России от 16 июля 2010 года, регистрационный номер № 17881).

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр



Ю.П. Трутнев

УТВЕРЖДЕН  
приказом Минприроды России  
от «19» апреля 2012 г. №109

**Административный регламент Министерства природных ресурсов и экологии Российской Федерации по предоставлению государственной услуги «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок»**

## **I. Общие положения**

### **Предмет регулирования административного регламента**

1.1. Настоящий административный регламент Министерства природных ресурсов и экологии Российской Федерации по предоставлению государственной услуги «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок» (далее – Регламент) определяет сроки и последовательность административных процедур (действий) по предоставлению государственной услуги по осуществлению приема граждан, обеспечению своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

### **Круг заявителей**

1.2. Государственная услуга по осуществлению приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок предоставляется гражданам Российской Федерации.

Порядок предоставления государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок распространяется также на правоотношения,

связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором с участием Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

### **Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги**

1.3. Место нахождения Минприроды России: 123995, Москва, ул. Б. Грузинская, д. 4/6. Официальный сайт: [www.mnr.gov.ru](http://www.mnr.gov.ru). Адрес электронной почты: [minprirody@mnr.gov.ru](mailto:minprirody@mnr.gov.ru).

1.4. График работы Минприроды России:

понедельник - четверг	9.00 - 18.00;
пятница, предпраздничные дни	9.00 - 16.45;
суббота и воскресенье	выходные дни;
перерыв	12.00 - 12.45.

1.5. Справочный телефон Минприроды России: 8 (499) 254-46-56, телефакс: 8 (499) 254-67-22

1.6. Информация о месте нахождения и графике работы Министерства природных ресурсов и экологии российской Федерации размещается в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)), на официальном сайте Министерства природных ресурсов и экологии Российской Федерации в сети Интернет по адресу: [www.mnr.gov.ru](http://www.mnr.gov.ru) (далее - официальный сайт Министерства природных ресурсов и экологии Российской Федерации), а также на информационных стендах в здании Минприроды России в местах предоставления услуги, доступных для заявителей.

1.7. Информация о месте нахождения и графике работы Минприроды России, порядке и ходе предоставления государственной услуги предоставляется гражданам федеральными государственными гражданскими служащими Министерства природных ресурсов и экологии Российской Федерации по справочным телефонам и на личном приеме, а также размещаются на официальном сайте Министерства природных ресурсов и экологии Российской Федерации и на Едином портале.

1.8. Письменные обращения граждан:

направляются в Минприроды России по почтовому адресу: 123995, Россия, Москва, ул. Б. Грузинская, д. 4/6; и на факс: (499) 254-67-22;

принимаются уполномоченным должностным лицом Минприроды России в ходе личного приема граждан.

1.9. Обращения граждан в электронной форме направляются в Минприроды России путем заполнения в установленном порядке специальной формы:

на Едином Портале (в личном кабинете пользователя);

на Официальном сайте Минприроды России (раздел «Обращения граждан»).

## **II. Стандарт предоставления государственной услуги**

### **Наименование государственной услуги**

2.1 Наименование государственной услуги - осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

### **Наименование федерального органа исполнительной власти, предоставляющего государственную услугу**

2.2. Государственную услугу предоставляет Министерство природных ресурсов и экологии Российской Федерации (далее - Минприроды России).

2.3. При предоставлении Минприроды России государственной услуги запрещено требовать от гражданина осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации.

### **Описание результата предоставления государственной услуги**

2.4. Результатом предоставления государственной услуги является:  
принятие необходимых мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;  
письменный или устный ответ гражданину по существу поставленного в обращении вопроса с учетом его ранее поступивших обращений по данному вопросу;

направление обращения гражданина в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения;

возвращение обращения гражданину в течение 7 дней со дня регистрации, если в обращении обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, а гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в другие органы в соответствии с их компетенцией, если текст обращения не поддается прочтению, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес либо адрес электронной почты поддаются прочтению;

решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином, если в нем содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с его ранее поступившими обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение;

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не дается, если он не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, о чем сообщается гражданину, направившему обращение;

ответ на обращение не дается, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которым должен быть направлен ответ;

ответ на обращение не дается, в случае, если от гражданина, направившего обращение, поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения.

### **Срок предоставления государственной услуги**

2.5. Письменные обращения, поступившие в Минприроды России, рассматриваются в течение 30 (тридцати) дней с даты их регистрации, если не установлен более короткий срок его рассмотрения.

2.6. В случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен уполномоченным должностным лицом Минприроды России, но не более чем на 30 (тридцать) дней, при этом гражданину направляется соответствующее уведомление.

2.7. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения начальник управления, в котором рассматривается обращение, не позднее, чем за пять рабочих дней до истечения срока исполнения поручения представляет уполномоченному должностному лицу Минприроды России, принимающему решение о продлении срока рассмотрения обращения, докладную записку с обоснованием необходимости срока продления.

**Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги**

2.8. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 4, ст. 445);

- Закон Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» (Российская газета, 1993, 12 мая; Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 51, ст. 4970; 2009, № 7, ст. 772);

- Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410; № 31, ст. 4196);

- Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179; 2011, № 15, ст. 2038; № 27, ст. 3873; № 27, ст. 3880; № 29, ст. 4291; № 30 (ч. 1), ст. 4587; № 49 (ч. 5), ст. 7061);

- Федеральный закон от 27 июля 2004 г. № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, № 31, ст. 3215; 2006, № 6, ст. 636; 2007, № 10, ст. 1151; № 16, ст. 1828, № 49, ст. 6070; 2008, № 13, ст. 1186; № 30 (ч. 2), ст. 3616; № 52 (ч. 1), ст. 6235; 2009, № 29, ст. 3597, ст. 3624; № 48, ст. 5719; № 51, ст. 6150, ст. 6159; 2010, № 5, ст. 459; № 7, ст. 704; № 49, ст. 6413; № 51 (3 ч.), ст. 6810; 2011, № 1, ст. 31; № 27, ст. 3866; № 29, ст. 4295; № 48, ст. 6730; № 49 (ч. 5), ст. 7333);

- Положение о Министерстве природных ресурсов и экологии Российской Федерации, утвержденное постановлением Правительства Российской Федерации от 29 мая 2008 г. № 404 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2008, № 22, ст. 2581, № 42, ст. 4825, № 46, ст. 5337; 2009, № 3, ст. 378, № 6, ст. 738, № 33, ст. 4088, № 34, ст. 4192, № 49, ст. 5976; 2010, № 5, ст. 538, № 10, ст. 1094, № 14, ст. 1656, № 26, ст. 3350, № 31, ст. 4251, № 31, ст. 4268, № 38, ст. 4835, 2011; № 6, ст. 888, № 14, ст. 1935; № 36, ст. 5149; 2012, № 7, ст. 865; № 11, ст. 1294);

- Постановление Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 22, ст. 3169; № 35, ст. 5092);

- Постановление Правительства Российской Федерации от 15 июня 2009 г. № 477 «Об утверждении Правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 25, ст. 3060; 2011, № 37, ст. 5263);

- Приказ Министерства природных ресурсов Российской Федерации от 9 августа 2007 г. № 205 «Об утверждении регламента Министерства природных ресурсов и экологии Российской Федерации»

(Зарегистрирован в Минюсте России 17 сентября 2007 года, регистрационный № 10144) с изменениями внесенными Приказами Минприроды России от 07.10.2008 № 252 (зарегистрирован в Минюсте России 29.10.2008, регистрационный № 12539); от 30.06.2009 № 184 (зарегистрирован в Минюсте России 06.08.2009, регистрационный № 14489); от 25.12.2009 № 423 (зарегистрирован в Минюсте России 16.02.2010, регистрационный № 16430); от 15.09.2011 № 766 (зарегистрирован в Минюсте России 24.11.2011, регистрационный № 22388).

### **Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги**

2.9. Основанием для предоставления государственной услуги является поступившее в Минприроды России обращение гражданина, а также письменное или устное обращение гражданина с просьбой о личном приеме.

2.10. Обращение гражданина должно содержать:

- наименование Министерства природных ресурсов и экологии Российской Федерации либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;

- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, либо адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

- содержательную сторону обращения, то есть изложение заявителем сути предложения, заявления, жалобы;

- личную подпись заявителя (за исключением обращений, направляемых в электронной форме);

- дату написания.

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

Гражданин вправе приложить к обращению в форме электронного документа необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.12. На личном приеме должностным лицом Минприроды России гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и излагает содержание своего устного обращения.

2.13. При предоставлении Минприроды России государственной услуги запрещено требовать от гражданина:



представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

представления документов и информации, которые находятся в распоряжении Минприроды России, иных органов в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами.

#### **Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги**

2.14. Оснований для отказа в приеме обращений граждан, необходимых для предоставления Минприроды России государственной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

#### **Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и отказа в предоставлении государственной услуги**

2.15. Оснований для приостановления и отказа в предоставлении государственной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

#### **Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги**

2.16. Государственная услуга предоставляется без взимания государственной пошлины или иной платы.

#### **Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги**

2.17. Срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги не превышает 20 минут.

#### **Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме**

2.18. Все обращения граждан независимо от их формы подлежат регистрации в системе электронного документооборота в течение 3 дней с момента их поступления в Минприроды России.

**Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления такой услуги**

2.19. Место ожидания и приема граждан должно соответствовать следующим требованиям:

- наличие соответствующих вывесок и указателей;
- удобство доступа, в том числе гражданам с ограниченными физическими возможностями;
- наличие системы кондиционирования воздуха, средств пожаротушения и системы оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
- наличие доступных мест общего пользования (туалет, гардероб);
- наличие телефона;
- наличие удобной офисной мебели;
- наличие в достаточном количестве бумаги формата А4 и канцелярских принадлежностей;
- возможность копирования документов;
- доступ к основным нормативным правовым актам, определяющим полномочия и сферу компетенции Минприроды России и порядок предоставления государственной услуги.

**Показатели доступности и качества государственной услуги**

2.20. Гражданин имеет право:

- обращаться в Минприроды России с устным запросом о предоставлении государственной услуги и направлять письменный запрос или запрос в электронной форме о предоставлении государственной услуги;
- получать полную, актуальную и достоверную информацию о порядке предоставления государственной услуги, в том числе в электронной форме;
- получать государственную услугу своевременно, в полном объеме и в любой форме, предусмотренной законодательством Российской Федерации;
- получать ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 2.4 Регламента, или уведомление о переадресации его обращения в орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться в досудебном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации с жалобой (претензией) на принятое по его обращению решение или на действия (бездействие) должностных лиц Минприроды России;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения, в том числе в электронной форме.

2.21. Основные требования к качеству предоставления государственной услуги:

своевременность, объективность и полнота ответа на все поставленные в обращении гражданина вопросы и принятие действенных мер по защите нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина в соответствии с законодательством Российской Федерации;

достоверность и полнота информирования гражданина о ходе рассмотрения его обращения;

удобство и доступность получения гражданином информации о порядке предоставления государственной услуги.

2.22. При предоставлении государственной услуги:

по рассмотрению письменного обращения или обращения в электронной форме непосредственного взаимодействия гражданина с должностным лицом Минприроды России, как правило, не требуется;

в форме личного приема взаимодействие гражданина с должностным лицом Минприроды России требуется в ходе личного приема.

Общая продолжительность взаимодействия гражданина с должностным лицом Минприроды России при предоставлении государственной услуги не должна превышать 30 минут.

### **III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур**

3.1. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация обращения гражданина;
- рассмотрение обращения гражданина;
- направление ответа на обращение;
- проведение личного приема граждан.

Блок-схема предоставления государственной услуги приведена в Приложении № 1 к настоящему Регламенту.

#### **Прием и регистрация обращения гражданина**

3.2. Основанием для начала административной процедуры является поступление в Минприроды России обращения гражданина в письменной или электронной форме.

3.3. Обращения граждан в электронной форме направляются в Минприроды России путем заполнения в установленном порядке специальной формы:

на Едином портале (в личном кабинете пользователя);

на сайте Минприроды России (раздел «Обращения граждан»).

3.4. Обращение, поступившее в Минприроды России в электронной форме, распечатывается на бумажном носителе, после чего подлежит

регистрации и рассмотрению в том же порядке, что и письменные обращения.

3.5. Регистрации и учету подлежат все поступившие в Минприроды России обращения граждан, в том числе те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным в пункте 2.10 настоящего Регламента.

3.6. Регистрация обращений граждан производится должностными лицами отдела контроля исполнения поручений и работы с обращениями граждан Департамента управления делами и кадров в системе электронного документооборота в течение трех дней.

3.7. Результатом административной процедуры является присвоение обращению регистрационного номера и указание на дату регистрации.

На обращении гражданина проставляется штамп, в котором указывается регистрационный номер и дата регистрации.

При регистрации заполняется учетная карточка, в которой:

- указывается регистрационный номер обращения;
- указываются фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется первый заявитель или заявитель, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;
- отмечается тип доставки обращения (письмо, в электронной форме, факс). Если письмо переслано, то указывается, откуда оно поступило, указываются дата и исходящий регистрационный номер сопроводительного письма. Все обращения граждан ставятся на контроль;
- обращение прочитывается, определяется его тематика, выявляются поставленные заявителем вопросы;
- обращение проверяется на повторность, при необходимости сверяется с находящейся в архиве предыдущей перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом;
- составляется аннотация на обращение. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении;
- готовится проект резолюции. На обращения, адресованные Министру (заместителям Министра) природных ресурсов и экологии Российской Федерации и Директорам департаментов Минприроды России проекты резолюций готовят сотрудники отдела контроля исполнения поручений и работы с обращениями граждан Департамента управления делами и кадров. Резолюция может содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, порядок и срок исполнения, подпись руководителя органа

исполнительной власти с расшифровкой и датой, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

3.8. Прошедшие регистрацию обращения граждан в тот же день докладываются Министру (заместителю Министра) природных ресурсов и экологии Российской Федерации.

Министр (заместитель Министра) природных ресурсов и экологии Российской Федерации в трехдневный срок с момента регистрации обращений граждан направляет поручения о рассмотрении обращений в структурные подразделения Минприроды России или подведомственные организации.

Начальник структурного подразделения, получившего поручение о рассмотрении обращения, в тот же день принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения.

3.9. Результат выполнения административной процедуры оформляется в виде резолюции начальника структурного подразделения, которая содержит указание на должностное лицо, ответственное за подготовку ответа, и срок подготовки ответа заявителю.

3.10. В случае, если в поручении о рассмотрении обращения указаны несколько структурных подразделений, подлинник обращения направляется структурному подразделению - ответственному исполнителю (указанному в поручении первым), копии направляются структурным подразделениям - соисполнителям поручения.

Соисполнители в 10-дневный срок направляют в адрес ответственного исполнителя свои предложения в соответствии с компетенцией.

### **Рассмотрение обращения гражданина**

3.11. Основанием для начала административной процедуры рассмотрения обращения гражданина является направление с резолюцией зарегистрированного в установленном порядке обращения гражданина.

3.12. Должностное лицо, получившее поручение о подготовке ответа на обращение гражданина, (исполнитель) изучает обращение и материалы к нему, в том числе в целях установления обоснованности доводов заявителя и принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, и при необходимости:

- запрашивает дополнительную информацию;
- подготавливает предложения о проведении выездной проверки в связи с обращением гражданина.

3.13. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Минприроды России, подлежат переадресации в порядке, установленном пунктом 2.4 Регламента.

3.14. При рассмотрении обращения, отнесенного к предложениям, исполнитель определяет, какие конкретные предложения содержатся в

обращении. В отношении каждого предложения производится оценка возможности его принятия.

При проведении данной оценки учитываются следующие обстоятельства:

- нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;
- необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в нормативные документы;
- наличие предложений, требующих изменения законодательства, не относящегося к компетенции Минприроды России;
- возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребует в случае принятия предложения;
- материальные и денежные затраты на реализацию предложения;
- возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса, которого касается предложение.

С учетом результатов анализа предложения в отношении отмеченных обстоятельств по согласованию с руководителем, которым дано поручение о рассмотрении предложения, принимается решение о принятии или непринятии предложения.

Принятые предложения учитываются в ходе проводимых в установленном порядке работ по совершенствованию регулирования вопросов, затронутых предложением.

О результатах рассмотрения предложения сообщается гражданину. Если предложение не принято, гражданин извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято.

3.15. При рассмотрении обращения, отнесенного к заявлениям, следует выделить действие, на необходимость совершения которого заявитель указывает.

Исполнитель проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения.

Если установлено, что имеются достаточные основания для совершения испрашиваемого действия, принимаются меры для удовлетворения заявления: результаты проведенного анализа докладываются руководителю, которому дано поручение о рассмотрении заявления, руководителем даются соответствующие поручения по совершению испрашиваемого действия.

В случае, если в заявлении содержится сообщение о недостатках в деятельности Минприроды России, проверяется (при необходимости - с проверкой на месте) обоснованность этой критики.

3.16. При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобам, следует проанализировать обоснованность каждого из мотивов, приведенных в жалобе, то есть проверить, соответствовали ли обжалуемые действия (бездействие) работника(ов) Минприроды России положениям и предписаниям нормативных правовых актов, организационно-распорядительных документов.

Если в результате проведенного анализа подтвердились приведенные в жалобе факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных правовых актов, организационно-распорядительных документов, жалоба признается обоснованной.

Если жалоба признана обоснованной, то принимаются меры по восстановлению нарушенных прав обратившегося гражданина и ему сообщается о результатах.

Если жалоба признана необоснованной, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

3.17. Результатом административной процедуры является подготовленный исполнителем ответ на поступившее обращение.

### **Направление ответа на обращение**

3.18. Основанием для начала административной процедуры по направлению ответа на обращение является направление в отдел контроля исполнения поручений и работы с обращениями граждан Департамента управления делами и кадров подготовленного ответа на обращение за подписью Министра (заместителя Министра) природных ресурсов и экологии Российской Федерации, Директора департамента Минприроды России для его регистрации и отправки заявителю.

3.19. Ответы на письменные обращения граждан, поступившие по почте, факсимильной связью, направляются в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответы на обращения, поступившие в электронной форме, направляются в электронной форме по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.20. В случае, если обращение поступило на рассмотрение в Минприроды России из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, других органов государственной власти, информация о результатах рассмотрения обращения с копией ответа заявителю при необходимости направляется в соответствующий государственный орган. Ответ в Администрацию Президента Российской Федерации и Правительство Российской Федерации подписывается Министром или лицом, исполняющим его обязанности.

3.21. Результатом административной процедуры является направленный ответ заявителю в письменной или электронной формах по существу поставленных в обращении вопросов.

## Проведение личного приема граждан

3.22. Личный прием граждан осуществляется Министром (заместителем Министра) природных ресурсов и экологии Российской Федерации, Директорами департаментов (заместителями директоров) Минприроды России в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным Министром природных ресурсов и экологии Российской Федерации.

3.23. График приема граждан размещается на официальном сайте Роснедр в сети Интернет [www.mnr.gov.ru](http://www.mnr.gov.ru) и на информационном стенде по месту приема граждан по адресу: г. Москва, ул. Большая Грузинская, д. 4/6.

3.24. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.25. Должностным лицом, уполномоченным Министром (заместителями Министра) природных ресурсов и экологии Российской Федерации, заносится запись в Журнал регистрации личного приема граждан в Минприроды России (приложение № 2).

Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина.

3.26. Результатом административной процедуры является:

- устный ответ на обращение, предоставляемый с согласия гражданина в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема (в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки);

- письменный ответ по результатам рассмотрения поставленных на личном приеме вопросов заявителю.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном настоящим Регламентом порядке. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приема.

3.27. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Минприроды России, гражданину разъясняется, куда ему следует обратиться.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема.

3.28. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассматриваемых на личном приеме в Минприроды России, осуществляются должностными лицами отдела контроля исполнения поручений и работы с обращениями граждан Департамента управления делами и кадров.



#### **IV. Формы контроля за исполнением регламента**

##### **Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений**

4.1. Текущий контроль за предоставлением государственной услуги осуществляется в целях обеспечения качественного и своевременного рассмотрения обращений граждан, принятия оперативных мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и интересов граждан.

4.2. Текущий контроль за соблюдением и исполнением работниками структурных подразделений Минприроды России требований Регламента и иных нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги осуществляют начальники отделов, Директора департаментов, сотрудники отдела контроля исполнения поручений и работы с обращениями граждан Департамента управления делами и кадров.

4.3. Текущий контроль за исполнением обращений граждан включает:  
постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;  
сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;  
подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;  
подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;  
снятие обращений с контроля.

4.4. Поручения о рассмотрении обращений граждан снимаются с контроля после направления ответов заявителям или после предоставления подведомственными федеральными агентствами и федеральными службами, Минприроды России копий ответов на обращения граждан, направленных им на рассмотрение. По письменным обращениям граждан снятие с контроля поручения или документа в целом производится начальником отдела контроля исполнения поручений и работы с обращениями граждан Департамента управления делами и кадров.

##### **Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги**

4.5. Целью проведения плановых и внеплановых проверок является выявление нарушений порядка предоставления государственной услуги, в

том числе своевременности и полноты рассмотрения обращений граждан, обоснованности и законности принятия по ним решений.

4.6. Проверки осуществляются отделом контроля исполнения поручений и работы с обращениями граждан Департамента управления делами и кадров, иными структурными подразделениями и должностными лицами Минприроды России в соответствии с решением Министра природных ресурсов и экологии Российской Федерации. В ходе проведения проверок проверяется исполнение положений настоящего Регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих предоставление государственной услуги, соблюдение сроков рассмотрения обращений граждан, а также полнота, объективность и всесторонность рассмотрения обращений граждан. По результатам проверок представляются предложения по совершенствованию мероприятий по предоставлению государственной услуги.

4.7. Плановые проверки проводятся лицами, указанными в пункте 4.6 Регламента, не реже 1 раза в год в соответствии с решением Министра природных ресурсов и экологии Российской Федерации.

4.8. Внеплановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги проводятся лицами, указанными в пункте 4.6 Регламента, на основании жалоб (претензий) граждан на решения или действия (бездействие) должностных лиц Минприроды России, принятые или осуществленные в ходе предоставления государственной услуги.

**Ответственность должностных лиц Минприроды России за решения и действия (бездействие), принимаемые или осуществляемые ими в ходе предоставления государственной услуги**

4.9. Должностные лица Минприроды России, виновные в нарушении установленного порядка рассмотрения обращений граждан, привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**Требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций**

4.10. Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны уполномоченных должностных лиц Минприроды России должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

4.11. Контроль за ходом рассмотрения обращений могут осуществлять их авторы на основании:

устной информации, полученной по справочному телефону Минприроды России;

информации, полученной из Минприроды России по запросу в письменной или электронной форме.

## **V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Минприроды России, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц**

5.1. Гражданин имеет право на обжалование действий и (или) бездействия должностных лиц Минприроды России в досудебном (внесудебном) порядке.

Гражданин может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке статей 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса гражданина о предоставлении государственной услуги;
- нарушение срока предоставления государственной услуги;
- требование у гражданина документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги;
- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги, у гражданина;
- отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- затребование с гражданина при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- отказ органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Минприроды России. Жалобы на решения, принятые Заместителем Министра природных ресурсов и экологии Российской Федерации, рассматриваются непосредственно Министром природных ресурсов и экологии Российской Федерации.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта Минприроды России - органа, предоставляющего государственную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме гражданина.

Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их

должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации устанавливается Правительством Российской Федерации.

5.3. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего;

- доводы, на основании которых гражданин не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего. Гражданином могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.4. Жалоба, поступившая в Минприроды России, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, в приеме документов у гражданина, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.5. По результатам рассмотрения жалобы должностным лицом Минприроды России, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, принимается одно из следующих решений:

- удовлетворить жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата гражданину денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также в иных формах;

- отказать в удовлетворении жалобы.

5.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.5. настоящего Административного регламента, гражданину в

письменной форме и по желанию гражданина в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.7. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления, должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

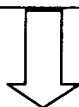
5.8. Положения Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении государственных услуг, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.9. Граждане вправе обжаловать решения, принятые при предоставлении государственной услуги, действия и (или) бездействие должностных лиц Минприроды России в судебном порядке в соответствии с гражданским процессуальным законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1  
к Административному регламенту Министерства природных ресурсов и экологии Российской Федерации по предоставлению государственной услуги «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок»

**БЛОК-СХЕМА  
ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ ДЕЙСТВИЙ ПРИ ОКАЗАНИИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ  
УСЛУГИ В ЧАСТИ РАБОТЫ С ПИСЬМЕННЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В  
МИНПРИРОДЫ РОССИИ**

Гражданин направляет обращение в Минприроды России

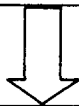


**Должностное лицо структурного подразделения Минприроды России, ответственного за делопроизводство:**

- регистрирует обращение гражданина с использованием системы электронного документооборота (СЭД);

направляет его на рассмотрение Министру (заместителю Министра) природных ресурсов и экологии Российской Федерации;

- осуществляет регистрацию ответа гражданина с занесением сведений о ходе и результатах рассмотрения обращения в информационную систему «ЛОТУС» и направляет его гражданину.

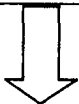


**Министр (заместитель Министра) природных ресурсов и экологии Российской Федерации:**

- рассматривает обращение гражданина;

- дает поручение о рассмотрении обращения гражданина структурному подразделению Минприроды России, ответственному за исполнение поручения;

- подписывает письменный ответ гражданину.



**Структурное подразделение Минприроды России, ответственное за исполнение поручения:**

- непосредственно рассматривает обращение гражданина;

- при необходимости, готовит поручение о проведении проверки, уведомляя об этом гражданина;

- подготавливает проект окончательного ответа гражданину по существу поставленных в обращении вопросов

