****

**ДЕПАРТАМЕНТ ПРИРОДНЫХ РЕСУРСОВ И ЭКОЛОГИИ**

**Кемеровской области**

ПРИКАЗ

«\_30\_» \_\_декабря\_\_\_ 2016 № \_307\_\_

г. Кемерово

**Об утверждении Положения о порядке организации рассмотрения обращений граждан в департаменте природных ресурсов и экологии Кемеровской области**

На основании Федерального [закона](consultantplus://offline/ref=779FB09AB15DD3A77AC92EC8AFCE403935F37E5C68140221B65D92E79924CC22F94A3881CE39509Dr4GCJ) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Постановления Коллегии Администрации Кемеровской области от 03.11.2006 № 218 «Об утверждении Положения о порядке организации рассмотрения обращений граждан в исполнительных органах государственной власти Кемеровской области» и в целях дальнейшего совершенствования работы с обращениями граждан приказываю:

1. Утвердить прилагаемое к настоящему приказу [Положение](#Par39) о порядке организации рассмотрения обращений граждан в департаменте природных ресурсов и экологии Кемеровской области.

2. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Начальник департамента С.В. Высоцкий

Утверждено

приказом департамента природных ресурсов

и экологии Кемеровской области

от «30» декабря 2016 № 307

[**Положение**](#Par39)

**о порядке организации рассмотрения обращений граждан в департаменте природных ресурсов и экологии Кемеровской области**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок организации рассмотрения обращений граждан в департаменте природных ресурсов и экологии Кемеровской области (далее – департамент), который распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением департаментом, должностными лицами департамента обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

Рассмотрение обращений и проведение личного приема граждан в департаменте осуществляется в соответствии с [Конституцией](consultantplus://offline/ref=779FB09AB15DD3A77AC92EC8AFCE403936FC785B66465523E7089CrEG2J) Российской Федерации, Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=779FB09AB15DD3A77AC92EC8AFCE403935F37E5C68140221B65D92E799r2G4J) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон), [Уставом](consultantplus://offline/ref=779FB09AB15DD3A77AC930C5B9A21C3C30FF215368150E7EED02C9BACE2DC675rBGEJ) Кемеровской области, Постановлением Коллегии Администрации Кемеровской области от 03.11.2006 № 218 «Об утверждении Положения о порядке организации рассмотрения обращений граждан в исполнительных органах государственной власти Кемеровской области», настоящим Положением.

1.2. Департаментом, должностными лицами департамента (далее – должностные лица) в пределах их компетенции рассматриваются индивидуальные и коллективные обращения граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступившие в письменном форме, в форме электронного документа, устных обращений во время приема граждан, по телефону в приемную департамента или по «прямой линии», а также поступившие по телефону обращений к Губернатору Кемеровской области или государственные органы исполнительной власти и перенаправленные в департамент для рассмотрения в пределах компетенции (далее – обращения граждан).

1.3. Организационно-техническое обеспечение рассмотрения обращений граждан в адрес департамента или непосредственно в адрес начальника департамента, организационно-техническое обеспечение личного приема граждан осуществляется назначенным приказом департамента сотрудником департамента, ответственным за прием и регистрацию обращений граждан, организацию личного приема граждан (далее – специалист по работе с обращениями граждан).

В случае отсутствия в департаменте лица, указанного в абзаце первом настоящего пункта, прием и регистрация обращений граждан, обеспечение и организация личного приема граждан осуществляется лицом, выполняющим обязанности по организационного-техническому обеспечению деятельности начальника департамента.

1.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется ответственным должностным лицом (ответственными должностными лицами), в компетенцию которого (которых) в соответствии с распределением полномочий входит рассмотрение вопросов, поставленных в обращении граждан (далее – непосредственный исполнитель).

1.5. Ответственность за ненадлежащее исполнение обязанностей по обеспечению и организации приема и регистрации обращений граждан, личного приема возлагается на специалиста по работе с обращениями граждан или начальника департамента, в случае, указанном в абзаце втором пункта 1.3 настоящего Положения.

Ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан возлагается на сотрудника, который рассматривал обращение и на его непосредственного руководителя.

2. Регистрация и рассмотрение обращений граждан

2.1. Обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента его поступления в департамент. Регистрацию осуществляет специалист по работе с обращениями граждан в приемной департамента, за исключением случая, указанного в абзаце вором пункта 1.3 настоящего Положения. При регистрации обращений специалистом по работе с обращениями граждан:

- в правом нижнем углу первой страницы письма проставляется регистрационный штамп с указанием даты и присвоенного регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

- прочитывается обращение, определяется его тематика и тип, выявляются поставленные заявителем вопросы;

- в автоматизированную систему регистрации и учета обращений граждан, а при отсутствии таковой – в иную, имеющуюся в департаменте программу регистрации и учета обращений граждан (далее – программа учета), заносится информация о заявителе: Ф.И.О., сведения об адресе проживания (нахождения) заявителя в полном объеме, электронный адрес. Если письмо переслано, то указывается, откуда оно поступило, проставляется дата и исходящий номер сопроводительного письма;

- с помощью программы учета проверяется обращение 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;

- составляется и вводится в программу учета аннотация на обращение. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении;

- проставляется тема согласно Типовому общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан, организаций и общественных объединений, утвержденному заместителем Руководителя Администрации Президента РФ 28.06.2013 № А1-3695в. Если в обращении ставится несколько вопросов, то тематика указывается по каждому из них;

- осуществляется ввод необходимых примечаний, определяется и вводится фамилия, имя, отчество исполнителя, срок исполнения, находится ли данное обращение на контроле (особом/дополнительном контроле).

2.2. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию департамента, то в течение семи дней со дня регистрации обращение направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам, учреждения и организации, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, объединения граждан, в том числе юридического лица, направившего обращение (далее – заявитель), о переадресации обращения.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, государственное или муниципальное учреждение, другие организации в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Переадресацию обращения и уведомление заявителя в указанные сроки осуществляет непосредственный исполнитель.

2.3. Когда решение вопросов, содержащихся в обращении, относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, им направляются копии обращения в течение семи дней со дня регистрации, о чем также уведомляется заявитель.

2.4. Непосредственный исполнитель при направлении обращения на рассмотрение в другие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, государственные или муниципальные учреждения, другие организации вправе в случае необходимости запрашивать, в том числе в электронной форме, документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

2.5. Запрещается направлять обращение на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

В случае, если в соответствии с [абзацем 1](#Par77) настоящего пункта невозможно направление жалобы на рассмотрение в исполнительный орган государственной власти Кемеровской области, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, обращение возвращается заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

2.6. При рассмотрении обращения непосредственным исполнителем (исполнителем):

обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в необходимых случаях – с участием заявителя;

запрашиваются, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания или органов предварительного следствия;

принимаются необходимые меры для восстановления и защиты нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

дается ответ по существу поставленных в обращении вопросов в соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=779FB09AB15DD3A77AC92EC8AFCE403935F37E5C68140221B65D92E799r2G4J);

уведомляется во всех случаях о продлении срока рассмотрения обращения.

2.7. Ответ на обращение должен содержать конкретную информацию по всем поставленным в нем вопросам.

2.8. Ответ на обращение подписывается заместителем Губернатора Кемеровской области по природным ресурсам и экологии Кемеровской области, начальником департамента либо лицом его замещающим.

2.9. Обращение, поступившее в форме электронного документа, рассматривается в порядке, установленном Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=779FB09AB15DD3A77AC92EC8AFCE403935F37E5C68140221B65D92E799r2G4J), Положением о порядке организации рассмотрения обращений граждан в исполнительных органах государственной власти Кемеровской области, утвержденным Постановлением от 03.11.2006 № 218, и настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.10. Ответ на обращение, поступившее в департамент или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

2.11. Ответ на обращение готовится с соблюдением требований Инструкции по делопроизводству в исполнительных органах государственной власти Кемеровской области, утвержденной распоряжением Коллегии Администрации Кемеровской области от 27.12.2007 № 1440-р (далее – Инструкция по делопроизводству).

3. Порядок работы с отдельными видами обращений

3.1. Письма депутатов Государственной Думы и членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, к которым приложены обращения заявителей, рассматриваются в первоочередном порядке. Ответы на указанные письма, поставленные на контроль в Управлении по работе с обращениями граждан Администрации Кемеровской области (далее – Управление), подписываются заместителем Губернатора Кемеровской области по природным ресурсам и экологии, начальником департамента или лицом его замещающим.

3.2. Ответы на обращения заявителей и запросы в связи с рассмотрением обращений, поступивших из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации и других федеральных органов власти и поставленных на контроль в Управлении, подписываются заместителем Губернатора Кемеровской области по природным ресурсам и экологии, начальником департамента или лицом его замещающим.

3.3. Обращения граждан, переданные Губернатору Кемеровской области во время его командировок и поставленные на контроль в Управлении, рассматриваются в сроки, установленные Управлением.

3.4. Предложения, заявления, жалобы граждан, поступившие по телефону обращений к Губернатору Кемеровской области, а также обращения, поступившие по «горячим линиям», «прямым линиям», во время «прямых эфиров» на радио, по телевидению и направленные в адрес Губернатора Кемеровской области, заместителей Губернатора Кемеровской области, Администрации Кемеровской области, руководителей исполнительных органов государственной власти Кемеровской области и переданные в департамент, а также поступившие непосредственно в департамент рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.

Устное обращение, поступившее по указанным каналам связи, регистрируется, содержание этого обращения заносится в учетную карточку (Приложение № 2 к настоящему Положению). Ответ на такое обращение дается в устной форме, а в случае, требующем дополнительной проверки и проработки вопросов, - письменно.

3.5. В случае, если в обращении не указаны фамилия или почтовый адрес, ответ на обращение не дается. Если такое обращение было поставлено на контроль в Управлении, то в Управление направляется информация о результатах рассмотрения содержащихся в обращении вопросов или копия ответа заявителю.

3.6. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается заявителю с разъяснением порядка обжалования решения суда.

3.7. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы в адрес должностного лица департамента, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

3.8. 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 департамент или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.9. В случае поступления от одного лица нескольких обращений, дублирующих первичное, они регистрируются, приобщаются к ранее поступившему обращению. Краткие ответы на них даются со ссылкой на ответ по первичному обращению.

3.10. Начальник департамента вправе принять решение о безосновательности очередного обращения гражданина и прекращении переписки с ним по вопросам, на которые ему неоднократно давались письменные ответы в связи с ранее направляемыми обращениями в департамент, если заявителем не приводятся новые доводы или обстоятельства. Об этом решении гражданина уведомляет непосредственный исполнитель.

3.11. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, обращение гражданина вновь рассматривается в департаменте, в порядке, установленном настоящим Положением.

3.12. Обращение гражданина, поступившее из редакций газет, радио, телевидения и других средств массовой информации, рассматривается в соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=779FB09AB15DD3A77AC92EC8AFCE403935F37E5C68140221B65D92E79924CC22F94A3881CE395099r4G5J) и настоящим Положением.

3.13. Письменное обращение с подарками и вложениями в конверты передается специалистом по работе с обращениями граждан начальнику департамента и далее направляется в соответствии с его решением. Паспорта, трудовые книжки, другие документы, вложенные в конверт вместе с письменным обращением, направляются в орган местного самоуправления по месту жительства заявителя с просьбой вернуть их автору обращения.

3.14. Обращения в письменной форме или в форме электронного документа, в которых содержатся сведения о фактах коррупции со стороны государственных гражданских служащих Кемеровской области, поступившие ответственному лицу за противодействие коррупции в департаменте, рассматриваются Комиссией по координации работы по противодействию коррупции в департаменте природных ресурсов и экологии Кемеровской области и подведомственном ему государственном казенном учреждении Кемеровской области «Областной комитет природных ресурсов» (далее – Комиссия по противодействию коррупции). Копия обращения заявителя и решения Комиссии по противодействию коррупции направляется в Управление кадров и государственной службы Администрации Кемеровской области.

3.15. Письмо, содержащее просьбу о приеме по личным вопросам, рассматривается как письменное обращение. В случае необходимости автору обращения направляется сообщение о порядке записи на личный прием, а обращение списывается «в дело» как исполненное.

3.16. Дела по рассмотренным обращениям граждан формируются в соответствии с требованиями делопроизводства с приложением всех материалов, относящихся к их рассмотрению. Рассмотренные обращения списываются «в дело» с фиксированием отметки о результатах их рассмотрения – «поддержано», поддержано-меры приняты», «разъяснено, но не поддержано». В случае если обращение поступило непосредственно в департамент: дело по обращению формируется в структурном подразделении департамента, работник которого рассматривал данное обращение (далее – структурное подразделение); если обращение поступило из Управления: документы по обращению передаются в архив Управления, а копии обращения и ответа заявителю – в структурное подразделение.

4. Сроки рассмотрения обращений

4.1. Обращение, поступившее непосредственно в департамент в соответствии с его компетенцией, рассматривается не позднее 30 дней со дня его регистрации.

Если обращение поступило в департамент через Управление, срок регистрации исчисляется с даты регистрации в департаменте, кроме случаев, указанных в [пунктах 4.2](#Par133), [4.3](#Par135) настоящего Положения.

4.2. Обращение, по которому дано поручение Губернатора Кемеровской области, рассматривается в департаменте в течение 15 дней со дня его регистрации в Управлении.

Информация о результатах рассмотрения обращения направляется в адрес Губернатора Кемеровской области только через Управление.

4.3. Обращение, поставленное в Управлении на особый контроль, рассматривается в департаменте в течение 15 дней со дня его регистрации в Управлении.

Решение о продлении срока рассмотрения такого обращения принимается Губернатором Кемеровской области, заместителем Губернатора Кемеровской области по природным ресурсам и экологии.

4.4. В исключительных случаях либо при направлении запросов в государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам начальником департамента либо лицом его замещающим срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней.

Для продления срока рассмотрения обращения исполнитель направляет начальнику департамента либо лицу его замещаемому служебную записку с указанием объективных причин, по которым срок рассмотрения обращения может быть продлен, и предложение об окончательном сроке его рассмотрения, по истечении которого заявителю будет дан ответ.

О продлении срока рассмотрения обращения начальником департамента, непосредственный исполнитель уведомляет заявителя письменно.

О продлении срока рассмотрения обращения, зарегистрированного и поставленного на контроль в Управлении, начальник департамента в письменной форме сообщает в Управление.

4.6. По запросам, направленным в установленном порядке государственными органами, органами местного самоуправления или должностными лицами, рассматривающими обращения граждан, непосредственный исполнитель обязан в течение 15 дней представить необходимые документы и материалы, за исключением тех, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, и для которых установлен особый порядок их представления.

5. Работа с обращениями, поставленными на контроль

5.1. На контроль обращения ставятся с целью восстановления или защиты нарушенных прав, свобод или законных интересов граждан, устранения недостатков в работе исполнительных органов государственной власти Кемеровской области и органов местного самоуправления, получения информации по вопросам, с которыми заявители обращаются неоднократно, а также информации для подготовки информационно-аналитического материала.

5.2. На обращении, поставленном на контроль в Управлении, проставляется штамп «подлежит возврату в Администрацию Кемеровской области вместе с ответом», а на учетной карточке – «контроль» или «особый контроль».

5.3. Поставленное на контроль обращение, в котором сообщается о нарушениях прав, свобод и законных интересов граждан, рассматривается, как правило, с выездом на место.

5.4. Информация о результатах рассмотрения обращения, поставленного на контроль в Управлении, направляется в адрес заместителя Губернатора Кемеровской области по природным ресурсам и экологии.

В информации должно быть отмечено, что гражданин проинформирован о принятых мерах и результатах рассмотрения его обращения либо к информации прилагается копия ответа заявителю.

После списания информации «в дело», обращение и материалы по нему передаются в архив Управления, копии обращения и ответа заявителю – в структурное подразделение департамента, работник которого рассматривал данное обращение (далее – структурное подразделение).

Если принимаются другие решения, то организуется контроль за их выполнением.

5.5. Если в ответе заявителю указывается только срок решения вопросов, содержащихся в обращении, то обращение может быть поставлено на дополнительный контроль. После окончательного решения вопросов, поставленных в обращении, заместитель Губернатора Кемеровской области по природным ресурсам и экологии, начальник департамента на основе представленной информации принимают решение о снятии обращения с дополнительного контроля, документы передаются в архив Управления, копии документов – в структурное подразделение.

6. Организация работы по личному приему граждан

6.1. Личный прием граждан (в том числе с выездом в территории) проводится начальником департамента, лицом его замещающим, а также уполномоченными на то должностными лицами, которые в ходе приема оказывают гражданам информационно-консультативную помощь. Информация об установленных днях, часах, месте приема доводится до сведения граждан.

6.2. Личный прием граждан начальником департамента осуществляется согласно утвержденному графику. График личного приема граждан с указанием места проведения приема, а также установленных днях и часах приема утверждается приказом начальником департамента.

Организационно-техническое обеспечение личного приема граждан, проводимого начальником департамента, контроля за выполнением его поручений, данных во время указанного приема, осуществляют специалист по работе с обращениями граждан или иное лицо, в случае, установленном в абзаце втором пункта 1.3 настоящего Положения.

6.3. По решению начальника департамента, осуществляющего личный прием граждан, в приеме могут участвовать заместитель начальника департамента, начальники структурных подразделений департамента, в чью компетенцию входит рассмотрение вопросов граждан, поступивших в ходе личного приема.

6.4. В случае отсутствия в день приема начальника департамента прием заявителей осуществляет заместитель начальника департамента либо иное уполномоченное лицо.

6.5. Предварительная запись на личный прием производится по желанию заявителя. При записи на личный прием у заявителя уточняются причины его обращения и существо вопроса.

6.6. При личном приеме граждан обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность.

6.7. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности по мере прибытия и регистрации заявителей.

Право на внеочередной прием имеют:

ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны;

ветераны и инвалиды боевых действий;

инвалиды 1-й и 2-й групп, их законные представители;

родители (опекуны, попечители, приемные родители), имеющие детей-инвалидов, а также на попечении которых находятся трое и более детей;

родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет.

6.8. Содержание устного обращения, поступившего во время личного приема, заносится в карточку личного приема гражданина, подлежащую регистрации (Приложение № 1 к настоящему Положению). Также в карточку заносится результат рассмотрения обращения либо резолюция лица, проводившего личный прием, с поручением исполнителю.

6.9. В случае если заявление или жалоба не могут быть разрешены во время приема, они излагаются в письменной форме и с ними ведется работа как с письменными обращениями в соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=779FB09AB15DD3A77AC92EC8AFCE403935F37E5C68140221B65D92E79924CC22F94A3881CE395098r4G4J) и настоящим Положением.

6.10. Если в устном обращении содержатся факты и обстоятельства, не требующие дополнительных проверок, ответ с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях гражданину направляется письменный ответ по существу поставленных им вопросов.

6.11. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию департамента, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем делается запись в карточке личного приема.

6.12. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, так как ему ранее были даны ответы по существу поставленных вопросов.

В случае грубого, агрессивного поведения заявителя личный прием может быть прекращен. При необходимости может быть вызван сотрудник охраны.

6.13. Заявители, находящиеся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, на личный прием не допускаются.

6.14. Обращения заявителей, поступившие на личном приеме, могут рассматриваться с использованием видео и аудиозаписи.

6.15. При приеме граждан начальник департамента, лицо его замещающее, а также иные лица, осуществляющие прием граждан, обязаны:

- иметь бейдж с указанием фамилии, имени, отчества;

- соблюдать положения Кодекса этики и служебного поведения государственных гражданских служащих Кемеровской области, утвержденного Постановлением Коллегии Администрации Кемеровской области от 24.03.2011 № 19-пг;

- соблюдать служебную дисциплину;

- внимательно разбираться в существе каждого обращения граждан, объективно и доброжелательно относиться к просьбам граждан, принимать меры для всестороннего и полного решения поставленных вопросов.

7. Аналитическая и информационно-справочная работа

7.1. С целью устранения причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования работы с обращениями граждан в департаменте специалистом по работе с обращениями граждан либо иным лицом, в случае установленном в абзаце втором систематически проводится анализ и обобщение поступивших от населения предложений, заявлений, жалоб.

7.2. Анализ обращений граждан должен осуществляться всесторонне, основываясь на Методических рекомендациях по учету, систематизации, обобщению и анализу обращений российских и иностранных граждан, а также лиц без гражданства, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер в федеральных и региональных органах исполнительной власти, органах местного самоуправления, разработанных Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций.

7.3. Результаты анализа по итогам полугодия, года направляются в Управление.

7.4. Обобщенная информация о результатах рассмотрения обращений заявителей в департаменте по итогам полугодия, года размещается на официальном сайте департамента: www.kuzbasseco.ru.

Приложение № 1

к Положению о порядке организации рассмотрения

обращений граждан в департаменте природных ресурсов

и экологии Кемеровской области

**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА**

|  |  |
| --- | --- |
| № |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Кто принимал: |  | Дата приема |  |

Ф.И.О. заявителя

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Электронная почта, контактные телефоны:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | Количество обращений: |  |
| Льготный состав: |  | Кратность обращения: |  |

Краткое содержание обращения:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Результаты приема:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Принято письменное обращение. Направлено в

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | “ |  | ” |  | 20 |  | г. |

Регистрационный №

Сведения в карточку внесены:

Примечание:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

Подпись лица, принявшего Фамилия И.О.

заявление

Приложение № 2

к Положению о порядке организации рассмотрения

обращений граждан в департаменте природных ресурсов

и экологии Кемеровской области

┌────────────────────────────────────────────────────────────────┐

│ │

│ УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ПОСТУПИВШЕГО ОБРАЩЕНИЯ │

│ │

│Дата обращения \_\_\_\_\_\_ 20\_\_ Время обращения:\_\_:\_\_ │

│Форма обращения: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ │

│По каким каналам связи:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ │

│ │

│Ф.И.О. заявителя:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

│\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

│\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

│\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

│Адрес, место работы заявителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

│\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

│\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

│\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

│\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

│ │

│Вопрос \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

│\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

│\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

│\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

│\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

│Результаты рассмотрения обращения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

│\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

│\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

│\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

│Должность, структурное подразделение лица, принявшего │

│обращение\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_│

│\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ │

│\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

│\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

│Подпись, расшифровка подписи лица, принявшего обращение │

│\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ │

│ │

└────────────────────────────────────────────────────────────────┘