

УТВЕРЖДЕНА

приказом Северо-Кавказского
межрегионального управления
Федеральной службы по надзору
в сфере природопользования

от 07 июля 2025 г. № 321

ИНСТРУКЦИЯ

о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций
в Северо-Кавказском межрегиональном управлении Федеральной службы
по надзору в сфере природопользования

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в Северо-Кавказском межрегиональном управлении Федеральной службы по надзору в сфере природопользования (далее – межрегиональное управление; Инструкция) устанавливает единый порядок рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращения), а также порядок личного приема граждан в межрегиональном управлении.

1.2. Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений распространяется, в том числе, на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, иностранных юридических лиц, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.3. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с: Конституцией Российской Федерации; Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; Федеральным законом от 28.12.2024 г. № 547-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», предусматривающий обязательную идентификацию и (или) аутентификацию граждан при направлении обращений в форме электронного документа в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу; Положением о Федеральной службе по надзору в сфере природопользования, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 30.07.2004 г. № 400; Постановлением Правительства Российской Федерации от 28.07.2005 г. № 452 «О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной

власти»; Приказ Росархива от 25.12.2020 г. № 199 «Об утверждении Методических рекомендаций по разработке инструкции по делопроизводству в государственных органах, органах местного самоуправления»; Положением о Северо-Кавказском межрегиональном управлении Федеральной службы по надзору в сфере природопользования, утвержденным приказом Росприроднадзора от 10.01.2020 г. № 10; Постановлением правительства Российской Федерации от 15.06.2009 г. № 477 «Об утверждении Правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти»;

1.4. Ответственность за обеспечение объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений возлагается на Руководителя межрегионального управления, его заместителей, начальников структурных подразделений.

1.5. В Инструкции используются следующие термины, предусмотренные статьей 4 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложения, заявления или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

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

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

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

5) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти, либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

II. ПРЕДМЕТ РЕГУЛИРОВАНИЯ ИНСТРУКЦИИ

2.1. Положения настоящей Инструкции распространяются на работу с обращениями, полученными в письменной или устной форме, на личном приеме, по почте, телеграфу, факсимильной связи, информационным системам общего пользования, в том числе в электронной форме.

2.2. Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений распространяется на все обращения, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

2.3. Настоящая Инструкция не распространяется на:

- 1) жалобы, направленные в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении государственных услуг;
- 2) заявления и жалобы, подаваемые в рамках производства по делам об административных правонарушениях.

III. ПОРЯДОК ПРИЕМА И РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ

3.1. Письменные обращения в межрегиональное управление направляются посредством почтовой связи или доставляются по адресам:

357601 Ставропольский край, г. Ессентуки, ул. Шмитда, № 74 А.

355006 Ставропольский край, г. Ставрополь, ул. Голенева, № 18.

367027 Республика Дагестан, г. Махачкала, ул. Буганова, № 17 Б.

356202 Республика Ингушетия, г. Сунжа, ул. Сейнароева, № 122 А.

360030 Кабардино-Балкарская Республика, г. Нальчик, ул. Тарчокова, № 18 А.

364024 Чеченская Республика, г. Грозный, пр-кт Исаева, № 36.

362021 Республика Северная Осетия – Алания, г. Владикавказ, ул. Иристонская, № 25 А.

369000 Карачаево-Черкесская Республика, г. Черкеск, ул. Гагарина, № 17.

Письменные обращения принимаются в межрегиональное управление по следующему графику:

понедельник, вторник, среда, четверг - с 09.00 до 18.00;

пятница - с 09.00 до 17.00;

обеденный перерыв - с 13.00 до 13.48.

3.2. Письменные обращения в территориальный орган Росприроднадзора направляются по соответствующим адресам, сведения о которых, а также телефонные номера, размещаются на сайте Росприроднадзора в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу:

<http://rpn.gov.ru>, во вкладке «Северо-Кавказское межрегиональное управление Росприроднадзора».

3.3. В письменном обращении в обязательном порядке указываются:

наименование государственного органа (Росприроднадзор или его территориальный орган), в который направляется письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

гражданином - фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии);

юридическим лицом - наименование юридического лица, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) и должность уполномоченного лица, направившего обращение;

почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

суть предложения, заявления или жалобы.

В письменном обращении ставятся личная подпись и дата.

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

3.5. Обращения, подаваемые в форме электронных сообщений в межрегиональное управление, направляются путем заполнения специальной формы на сайте Росприроднадзора в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.6. Обращения, поступившие в межрегиональное управление или должностному лицу, посредством системы электронного документооборота СЭД «Практика» в форме электронного документа, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

3.7. В обращении, подаваемом в форме электронного документа, в обязательном порядке указываются:

гражданином - фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии);

юридическим лицом - наименование юридического лица, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) и должность уполномоченного лица, направившего обращение;

суть предложения, заявления или жалобы;

адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

3.8. Гражданин, юридическое лицо вправе прикрепить к обращению, подаваемому в форме электронного документа, необходимые документы и материалы в электронной форме, либо направить указанные документы

и материалы или их копии в письменной форме.

3.9. Регистрация обращений осуществляется специалистами уполномоченного структурного подразделения межрегионального управления, посредством системы электронного документооборота СЭД «Практика», ответственного за организацию работы с обращениями.

3.10. Обращения регистрируются в течение трех дней с момента поступления их в территориальные отделы межрегионального управления.

Обращения, жалобы, запросы и документы по их рассмотрению формируются каждый в отдельное дело в соответствии с номенклатурой дел межрегионального управления.

Ответственность за формирование дел возложена на специалиста, должностным регламентом которого предусмотрена работа по обращениям граждан.

3.11. На письменных обращениях проставляется регистрационный штамп, в котором указывается наименование Северо-Кавказского межрегионального управления Росприроднадзора, регистрационный номер документа и дата регистрации.

Нумерация поступивших обращений – сквозная в течение года с присвоением индекса в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

3.12. Предоставление информации по вопросам регистрации письменных обращений, поступивших в межрегиональное управление, осуществляется по телефонам:

- г. Ессентуки 8 (879 34) 4-34-04 (доб. 26200);
- г. Нальчик 8 (879 34) 4-34-04 (доб. 26207);
- г. Владикавказ 8 (879 34) 4-34-04 (доб. 26440);
- г. Черкесск 8 (879 34) 4-34-04 (доб. 26209);
- г. Махачкала: 8 (879 34) 4-34-04 (доб. 26208);
- г. Сунжа: 8 (879 34) 4-34-04 (доб. 26206);
- г. Грозный: 8 (879 34) 4-34-04 (доб. 26469).

в рабочее время, указанное в пункте 3.1 настоящей Инструкции.

Информация о номерах телефонов межрегионального управления размещается на официальном сайте Росприроднадзора (<http://rpn.gov.ru>).

IV. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ

4.1. Обращения, поступившие в межрегиональное управление, подлежат обязательному рассмотрению и регистрации в системе электронного документооборота СЭД «Практика».

4.2. Поступившие в межрегиональное управление письменные обращения

граждан, независимо от содержания, направляются руководителю и курирующему заместителю.

4.3. Обращения, содержащие обжалование действия (бездействия) должностных лиц межрегионального управления, направляются для рассмотрения руководителю и курирующему заместителю межрегионального управления.

4.4. Обращения граждан, поступившие в межрегиональное управление из центрального аппарата Росприроднадзора, могут направляться для рассмотрения и ответа заявителю в территориальные отделы межрегионального управления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с последующим направлением проекта ответа и сопроводительного письма на имя руководителя межрегионального управления, для подписания и последующего направления в центральный аппарат Росприроднадзора.

4.5. Обращения граждан, поступившее в межрегиональное управление из иных органов государственной власти, органов местного самоуправления и организаций, направляются курирующему заместителю в территориальный отдел межрегионального управления, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, для рассмотрения и направления ответа заявителю.

4.6. Обращения граждан, содержащие обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц межрегионального управления, запрещается направлять этим должностным лицам для рассмотрения и (или) ответа.

В случае, если в соответствии с указанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган (организацию) или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

4.7. Обращения граждан, содержащие обжалование актов (приказов) межрегионального управления, направляются структурным подразделениям, осуществлявшим подготовку проекта данного акта (приказа), для рассмотрения и подготовки ответа. В этом случае ответ заявителю дается заместителем, рассматривающим обращение (в соответствии с распределением обязанностей), руководителем межрегионального управления с информированием заявителя о принятом решении и при необходимости о порядке обжалования актов в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.8. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию межрегионального управления, в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направляется в течение семи дней со дня регистрации обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

В случае поступления нескольких обращений от разных заявителей по одному и тому же вопросу с типовым текстом они направляются в орган, должностному лицу, уполномоченным на их рассмотрение, одним сопроводительным письмом с приложением реестра обращений, с уведомлением граждан, направивших обращения.

4.9. При направлении обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в случае необходимости у них может быть запрошена информация о результатах рассмотрения обращения.

4.10. Обращение, поступившее в межрегиональное управление или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации письменного обращения.

4.11. В исключительных случаях, а также в случае направления межрегиональным управлением в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, руководитель (заместитель руководителя) межрегионального управления вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на тридцать дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.12. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу межрегионального управления, рассматривающего обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, для которых установлен особый порядок предоставления.

4.13. Межрегиональное управление обязано обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения в рамках своей компетенции.

В случае необходимости, обращение может быть рассмотрено с участием гражданина (организации), направившего обращение, и (или) с выездом на место.

4.14. Ответы на обращения граждан ставятся на предупредительный контроль:

1) проект ответа должностным лицом, ответственным за рассмотрение, представляется на рассмотрение и подписание курирующему заместителю межрегионального управления (лицу, его замещающему) не позднее, чем за 3 дня до истечения срока исполнения;

2) письма о направлении обращений по подведомственности (поднадзорности) вопросов в иные органы государственной власти, органы местного самоуправления и организации представляются на подписание курирующему заместителю межрегионального управления (лицу, его замещающему) в течение 5 дней со дня регистрации обращения.

4.15. Ответ на обращение, подписанный руководителем, заместителем руководителя межрегионального управления, либо уполномоченным на то лицом, направляется специалисту, ответственному за организацию документооборота (в обязанности которого входит работа с обращениями граждан), для присвоения ему исходящего регистрационного номера и отправки ответа заявителю. Ответ на обращение подлежит отправке в день его регистрации или на следующий рабочий день.

4.16. На письменное обращение, поступившее в межрегиональное управление, ответ направляется по почтовому адресу, указанному в обращении. В случае, если в письменном обращении содержится просьба направить ответ по электронному адресу, ответ направляется по электронному адресу.

4.17. Ответ на обращение, поступившее в межрегиональное управление в форме электронного документа, направляется заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении. Решение о необходимости направления ответа на обращение по почтовому адресу принимается заместителем руководителя структурного подразделения, ответственного за рассмотрение обращения.

4.18. Обращения граждан считаются рассмотренными, если решены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

При повторном обращении, рассмотрение ранее исполненных обращений граждан, проводится начальниками структурных подразделений в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся решения вопроса, вызывающего указанные

обращения.

4.19. При регистрации ответа на обращение на письме проставляется регистрационный номер и дата регистрации в соответствии с номенклатурой дел структурного подразделения.

4.20. Контроль за сроками рассмотрения обращений возлагается на структурное подразделение, ответственное за организацию работы с обращениями, и структурное подразделение межрегионального управления, определенное в качестве ответственного исполнителя.

4.21. Поручения о рассмотрении обращений снимаются с контроля структурным подразделением, ответственным за организацию документооборота, после направления ответа на обращение.

4.22. Структурное подразделение, ответственное за организацию работы с обращениями, осуществляет особый контроль за исполнением обращений, поступивших в межрегиональное управление из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, Федеральной службы по надзору в сфере природопользования, Аппарата Полномочного представителя Президента в Северо-Кавказском федеральном округе.

4.23. Рассмотрение запросов о предоставлении информации о деятельности межрегионального управления осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

V. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

5.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение,

с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

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

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

5.5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель, заместитель руководителя межрегионального управления вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в межрегиональное управление, либо одному и тому же должностному лицу. О таком принятом решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

5.7. В случае, если ответ по существу поставленных в обращении вопросов дан не в полном объеме, гражданин вправе вновь направить обращение в межрегиональное управление.

5.8. При обращении гражданина в межрегиональное управление посредством телефонной связи ответ на телефонный звонок начинается с информации о фамилии, имени, отчестве (при наличии), должности должностного лица, принявшего звонок. Заявитель сообщает свои фамилию, имя, отчество (при наличии), наименование организации (в случае, если гражданин является представителем организации).

При устном консультировании должностное лицо, осуществляющее рассмотрение устного обращения, в вежливой форме информирует заявителя по интересующим его вопросам.

При невозможности должностного лица, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому он может получить необходимую информацию.

В случае, если должностное лицо, рассматривающее обращение, не может ответить на все интересующие заявителя вопросы, должностное лицо предлагает заявителю обратиться в межрегиональное управление в письменной форме либо в форме электронного документа.

VI. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

6.1. Личный прием граждан осуществляется руководителем межрегионального управления, заместителями руководителя межрегионального управления, согласно утвержденного графика приема граждан.

6.2. График личного приема граждан утверждается руководителем межрегионального управления и размещается на официальном сайте: (<http://rpn.gov.ru>).

6.3. Личный прием граждан ведется на основании предварительной записи. При проведении личного приема граждан должностное лицо, осуществляющее личный прием граждан, вправе привлекать других работников межрегионального управления.

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

6.5. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема граждан. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале личного приема гражданина.

6.6. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке и в сроки, установленные настоящей Инструкцией.

6.7. Если в ходе личного приема выясняется, что в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию межрегионального

управления, гражданину дается разъяснение, в какой орган и в каком порядке ему следует обратиться.

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

6.9. В случае, если во время личного приема гражданина, невозможно решение поставленных вопросов, принимается письменное обращение, которое регистрируется и рассматривается в установленном порядке.

6.10. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, осуществляются структурным подразделением межрегионального управления, в полномочия которого входит работа по обращениям граждан.

VII. АНАЛИЗ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

7.1. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, вызывающих обоснованные жалобы, уполномоченные должностные лица межрегионального управления, осуществляют учет и анализ поступивших обращений.

7.2. Структурным подразделением, ответственным за учет и анализ обращений является структурное подразделение, в полномочия которого входит работа по обращениям граждан.

7.3. Ответственное структурное подразделение организует учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях, в том числе анализ следующих данных:

- 1) количество и виды рассмотренных обращений;
- 2) количество и характер решений, принятых по обращениям в пределах полномочий;
- 3) информация о допущенных нарушениях порядка рассмотрения обращений;
- 4) количество и характер жалоб, связанных с несоблюдением порядка рассмотрения обращений, а также сведения о принятых по ним решениях.

7.4. Заместителями руководителя межрегионального управления по результатам анализа вопросов, содержащихся в обращениях, подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков в работе, предложения в области нормативного регулирования.