



УПРАВЛЕНИЕ ВЕТЕРИНАРИИ АЛТАЙСКОГО КРАЯ

П Р И К А З

06.08.2024

№ 293-п

г. Барнаул

Об утверждении порядка
рассмотрения обращений граждан в
управлении ветеринарии Алтайского
края

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», законом Алтайского края от 29.12.2006 № 152-ЗС «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края» и в целях совершенствования работы с обращениями граждан приказываю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан в управлении ветеринарии Алтайского края.

2. Настоящий приказ подлежит опубликованию на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru).

Начальник управления



В.В. Самодуров

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕН
приказом управления
ветеринарии
Алтайского края
от 06.08.2024 № 293-к

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан
в управлении ветеринарии Алтайского края

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в управлении ветеринарии Алтайского края (далее – «Порядок», «Управление») устанавливает требования к организации работы при рассмотрении обращений граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, направленных в Управление или на имя должностных лиц Управления в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – «Единый портал»), а также устных обращений граждан, поступивших в Управление, в том числе в ходе личного приема.

1.2. Организация работы с обращениями граждан осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Алтайского края.

1.3. В Порядке используются основные термины, предусмотренные статьей 4 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – «Федеральный закон № 59-ФЗ»).

2. Требования к обращению

2.1. Обращения граждан в письменной форме, адресатами которых является Управление, должностные лица Управления, направляются на почтовый адрес: ул. Ползунова, д. 26, г. Барнаул, 656056. Обращения в форме электронного документа направляются через интернет-приемную на официальном сайте Управления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сайт Управления) путем заполнения специальной формы (<https://vet.alregn.ru/feedback/new/>), а обращения в форме электронных документов с использованием Единого портала - через Единый портал.

2.2. Прием, учет, первичную обработку поступивших в Управление обращений граждан осуществляет специалист отдела юридической и кадровой работы Управления в соответствии с должностным регламентом (инструкцией) (далее - ответственное лицо).

2.3. Обращение в письменной форме гражданина в обязательном порядке должно содержать:

- 1) наименование государственного органа, в который направляется

обращение в письменной форме, либо фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, которому оно адресовано;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина;

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

4) суть предложения, заявления или жалобы;

5) личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прикладывает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

2.4. Обращение, поступившее в Управление в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.5. При рассмотрении (обработке) обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3. Регистрация обращений граждан

3.1. Письменное обращение гражданина подлежит обязательной регистрации ответственным лицом в течение 3 дней с момента поступления в Управление.

В случае поступления обращения гражданина в Управление после окончания рабочего дня, предшествующего праздничному или выходному дню, либо в нерабочий праздничный или выходной день его регистрация производится на следующий рабочий день после выходного или нерабочего праздничного дня.

3.2. На первой странице обращения гражданина в правом нижнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и входящий номер.

3.3. Ответственное лицо по результатам ознакомления с текстом обращения передает его на рассмотрение начальнику Управления.

3.4. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган, организацию или должностному

лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации, за исключением случаев, указанных в подпунктах 2, 5 пункта 4.8 раздела 4 настоящего Порядка.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня его регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Губернатору Алтайского края с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в подпункте 5 пункта 4.8 раздела 4 настоящего Порядка.

3.5. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным настоящим пунктом, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.6. Жалобы граждан на результаты рассмотрения обращений должностными лицами Управления, действие (бездействие) должностных лиц Управления в связи с рассмотрением обращений направляются начальнику Управления.

3.7. В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам.

4. Порядок и сроки рассмотрения обращений граждан, организация контроля за их рассмотрением

4.1. Обращения граждан, поступившие в Управление, должностным лицам Управления, подлежат обязательному рассмотрению.

4.2. Обращения граждан, поступившие в Управление и относящиеся к компетенции Управления, согласно Федеральному закону № 59-ФЗ рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

4.3. Должностные лица Управления:

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения (в случае необходимости с участием гражданина, направившего обращение);

запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления, подведомственных организациях и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания

и органов предварительного следствия;

принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

дают письменный ответ на поставленные в обращении вопросы, за исключением случаев, указанных в пунктах 4.8 - 4.9 настоящего Порядка;

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

4.4. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, начальник Управления либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

4.5. Управление при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

4.6. Должностные лица, осуществляющие рассмотрение обращений в Управлении, несут персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращений, соблюдение сроков рассмотрения обращений, содержание подготовленных ответов заявителям.

4.7. При рассмотрении обращения двумя или более исполнителями они самостоятельно координируют работу по исполнению данного поручения и подготовке ответа заявителю.

4.8. Ответ на обращение не дается в случаях, если:

1) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. 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, компетентный в этом вопросе;

2) текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы. Данное обращение не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

3) текст обращения содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи. При этом гражданин уведомляется о недопустимости злоупотребления правом;

4) ответ на поставленный в обращении вопрос 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) в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению. Данное обращение не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

6) если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в нем не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник управления либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения были адресованы в Управление. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о принятом решении;

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

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

4.10. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Управление в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Управление в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Управление обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте Управления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4.11. Основанием для снятия обращения с контроля является

направление ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы, уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией, а также принятие иных решений в соответствии со статьей 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

4.12. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан, поступивших в Управление и находящихся в его компетенции, осуществляется специалистом отдела юридической и кадровой работы Управления в соответствии с должностным регламентом (инструкцией).

5. Личный прием граждан

5.1. Предварительная запись на личный прием к начальнику Управления осуществляется уполномоченным должностным лицом по телефону 8(3852) 20-55-65 либо по адресу: ул. Ползунова, д. 26, г. Барнаул в соответствии с утвержденным графиком личного приема. Отсутствие предварительной записи не может служить основанием отказа в принятии на личный прием, если не истекло время проведения личного приема в день обращения гражданина.

5.2. Предварительную запись граждан на личный прием к начальнику Управления осуществляет уполномоченное должностное лицо на основании обращения гражданина о личном приеме, которое подлежит регистрации в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Порядком.

5.3. В ходе предварительной записи гражданину разъясняется порядок проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного обращения. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.4. Регистрация граждан на личный прием осуществляется должностными лицами в день приема при наличии документа, удостоверяющего личность.

5.5. В случае невозможности проведения личного приема граждан начальником Управления, заместителем начальника Управления в связи с болезнью, отпуском, командировкой, иной уважительной причиной уполномоченное должностное лицо предупреждает граждан не позднее чем за один рабочий день до дня проведения личного приема о переносе проведения личного приема на более поздний срок (но не более чем на 10 дней).

5.6. В день проведения личного приема граждан должностное лицо заполняет регистрационные карточки личного приема граждан и заносит данные заявителя в Единую систему электронного документооборота (далее – «ЕСЭД»).

5.7. На личный прием к должностному лицу может прийти группа лиц, если вопрос обращения затрагивает одновременно интересы указанных

граждан либо неопределенного круга лиц. Желание заявителей прийти на личный прием в составе группы должно быть выражено при записи на личный прием.

5.8. 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 регистрационной карточке личного приема гражданина. В остальных случаях начальником Управления или в случае его отсутствия - заместителем начальника Управления даются поручения подготовить ответ на поставленные в обращении вопросы в установленные Федеральным законом № 59-ФЗ сроки. Поручения фиксируются в регистрационной карточке в ходе проведения личного приема.

5.9. Регистрационные карточки личного приема направляются на рассмотрение исполнителям в электронном виде с использованием ЕСЭД. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Порядком.

5.10. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

5.11. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Личный прием граждан может осуществляться с использованием современных технических средств связи, обеспечивающих дистанционное общение с заявителем.

5.12. С устными обращениями граждане обращаются в Управление лично либо по телефону. Все обращения подлежат регистрации и рассмотрению должностными лицами Управления в соответствии с резолюцией начальника.

5.13. Устные обращения, поступившие в ходе прямых эфиров, встреч с населением и других открытых форм общения начальника Управления с гражданами, оформляются ответственными за организацию проводимого мероприятия должностными лицами в письменном виде и представляются для регистрации и рассмотрения в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ, законом Алтайского края от 29.12.2006 № 152-ЗС «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края» и настоящим Порядком.

6. Формирование дел с обращениями граждан

6.1. Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения и материалы по результатам рассмотрения устных обращений, в том числе полученных в ходе личного приема, снимаются с контроля и формируются в дела.

6.2. В папку «Дело» вкладываются:

1) подлинник письменного обращения или (если оно подлежало возврату

в вышестоящую инстанцию либо направлено для рассмотрения в другой орган по компетенции) копия обращения;

2) резолюция должностного лица Управления;

3) письмо о продлении срока рассмотрения обращения, если он продлевался, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

4) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

6.3. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся в архиве в соответствии с утвержденной номенклатурой Управления. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются.