ДЕПАРТАМЕНТ ВЕТЕРИНАРИИ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

ПРИКАЗ

от 29.07.2022 г. Краснодар № 413

Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в департаменте ветеринарии Краснодарского края

В соответствии с федеральными законами от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 г. № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 3 февраля 2022 г. № 39 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан» п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан в департаменте ветеринарии Краснодарского края согласно приложению к настоящему приказу.

2. Признать утратившими силу:

1) приказ государственного управления ветеринарии Краснодарского края от 15 декабря 2014 г. № 437 «Об утверждении порядка работы с обращениями граждан в департаменте ветеринарии Краснодарского края»;

2) приказ государственного управления ветеринарии Краснодарского края от 22 апреля 2015 г. № 113 «О внесении изменений в приказ государственного управления ветеринарии Краснодарского края от 15 декабря 2014 года № 437 «Об утверждении порядка работы с обращениями граждан в государственном управлении ветеринарии Краснодарского Края»;

3) приказ государственного управления ветеринарии Краснодарского края от 1 декабря 2015 г. № 420 «О внесении изменения в приказ государственного управления ветеринарии Краснодарского края от 15 декабря 2014 года № 437 «Об утверждении порядка работы с обращениями граждан в государственном управлении ветеринарии Краснодарского края»;

4) приказ государственного управления ветеринарии Краснодарского края от 28 декабря 2017 г. № 506 «О внесении изменений в приказ государственного управления ветеринарии Краснодарского края от 15 декабря 2014 года № 437 «Об утверждении порядка работы с обращениями граждан в государственном управлении ветеринарии Краснодарского края»;

5) приказ департамента ветеринарии Краснодарского края от 4 сентября 2018 г. № 26 «О внесении изменений в приказ государственного управления ве-

теринарии Краснодарского края от 15 декабря 2014 года № 437 «Об утверждении порядка работы с обращениями граждан в государственном управлении ветеринарии Краснодарского края»;

6) приказ департамента ветеринарии Краснодарского края от 14 марта 2019 г. № 92 «О внесении изменения в приказ государственного управления ветеринарии Краснодарского края от 15 декабря 2014 г. № 437 «Об утверждении порядка работы с обращениями граждан в департаменте ветеринарии Краснодарского края»;

7) приказ департамента ветеринарии Краснодарского края от 16 мая 2019 г. № 167 «О внесении изменения в приказ государственного управления ветеринарии Краснодарского края от 15 декабря 2014 г. № 437 «Об утверждении порядка работы с обращениями граждан в департаменте ветеринарии Краснодарского края»;

8) приказ департамента ветеринарии Краснодарского края от 10 марта 2021 г. № 79 «О внесении изменения в приказ государственного управления ветеринарии Краснодарского края от 15 декабря 2014 г. № 437 «Об утверждении порядка работы с обращениями граждан в департаменте ветеринарии Краснодарского края»;

9) приказ департамента ветеринарии Краснодарского края от 12 января 2022 г. № 4 «О внесении изменений в приказ государственного управления ветеринарии Краснодарского края от 15 декабря 2014 г. № 437 «Об утверждении порядка работы с обращениями граждан в департаменте ветеринарии Краснодарского края».

3. Общему отделу департамента ветеринарии Краснодарского края (Свистак А.П.):

обеспечить направление настоящего приказа в установленном порядке на электронный адрес департамента информационной политики Краснодарского края для его размещения (опубликования) на официальном сайте администрации Краснодарского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru), а также его размещение на официальном сайте департамента ветеринарии Краснодарского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

направить копию настоящего приказа в 7-дневный срок после принятия в Управление Министерства юстиции Российской Федерации по Краснодарскому краю.

4. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя руководителя департамента ветеринарии Краснодарского края Ярош Р.А.

5. Приказ вступает в силу через 10 дней после дня его официального опубликования.

Руководитель департамента  Р.А. Кривонос

Приложение

УТВЕРЖДЕНА
Приказом департамента
ветеринарии
Краснодарского края
от 29.07.2022 № 413

ИНСТРУКЦИЯ
о порядке рассмотрения обращений граждан в департаменте ветеринарии Краснодарского края

1. Общие положения.

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в департаменте ветеринарии Краснодарского края (далее - Инструкция) устанавливает единые требования к организации работы с письменными (в том числе в форме электронного документа) и устными обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - граждане), поступивших в департамент ветеринарии Краснодарского края (далее – Депветеринарии), руководителя департамента ветеринарии Краснодарского края, первого заместителя руководителя департамента ветеринарии Краснодарского края и заместителей руководителя департамента ветеринарии Краснодарского края (далее соответственно - первый заместитель и заместители, обращения граждан).

1.2. Понятия и термины, используемые в Инструкции, применяются в значениях, определенных в Федеральном законе от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ).

2. Порядок работы с письменными обращениями граждан.

2.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

2.1.1. Письменное обращение может быть направлено:

почтовым отправлением по адресу: 350000, г. Краснодар, ул. Рашпилевская, 36;

передано лично в общий отдел Депветеринарии непосредственно гражданином, его представителем;

принято в ходе работы мобильной приемной главы администрации (губернатора) Краснодарского края;

принято в ходе личных приемов руководителя департамента ветеринарии Краснодарского края, первого заместителя и заместителей;

опущено в ящик для корреспонденции, расположенный в холле административного здания по адресу: г. Краснодар, ул. Рашпилевская, 36.

Обращение в форме электронного документа направляется путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на портале исполнительных органов государственной власти Краснодарского края (http://krasnodar.ru) и на официальном сайте администрации Краснодарского края (http://depvet.krasnodar.ru) в сети «Интернет».

2.1.2. Письменные обращения с сопроводительными документами территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, контрольно-надзорных органов и иных органов, осуществляющих публично значимые функции, могут быть доставлены в Депветеринарии по почте, телеграфу, фельдъегерской или специальной связью.

2.1.3. В общем отделе Депветеринарии корреспонденция проверяется на безопасность вложения. Специалист, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем непосредственному руководителю и работнику организации, осуществляющей охрану административных зданий администрации Краснодарского края.

2.1.4. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений и при необходимости составляются следующие акты:

об отсутствии письменных вложений в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью, если в конверте отсутствует письменное вложение на имя руководителя Депветеринарии, первого заместителя и заместителей (приложение 1);

о недостаче документов по описи корреспондента в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью при обнаружении в конверте недостачи указанных в описи документов (приложение 2);

о наличии приложений к обращению, не являющихся подтверждением изложенных в нем доводов, в случае, если приложенные документы и материалы в соответствии с частью 2 статьи 7 Федерального закона № 59-ФЗ не являются подтверждением доводов, изложенных в обращении (приложение 3);

о вложении оригиналов документов в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью в случае, если к письму прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, награды, иное имущество, а также оригиналы документов, созданных в единичном экземпляре и имеющих юридическое значение для гражданина (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое) (приложение 4). Также в акте указывается решение о возврате полученных документов и вещей заказным

почтовым отправлением либо об их передаче в соответствующий орган местного самоуправления муниципального образования Краснодарского края для вручения заявителю по месту его проживания или о хранении вещей до востребования.

Указанные акты составляются в двух подлинных экземплярах на бумажном носителе, один из которых прилагается к обращению, а второй остается в общем отделе Депветеринарии. При этом заявитель в установленном порядке уведомляется об отсутствии либо недостаче документов или возврате оригиналов документов. Комиссия для подписания соответствующего акта формируется из работников общего отдела Депветеринарии в составе трех человек.

2.1.5. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением. В случае отсутствия текста письма к конверту (или вложенным материалам, если они имеются) подкладывается текст «письменного обращения к адресату нет».

Срок хранения документов по обращениям граждан (в том числе конвертов) составляет 5 лет.

По истечении установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, предусмотренном Федеральным архивным агентством.

2.1.6. Письма на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные руководителем (одним из его заместителей), а также письма депутатов всех уровней, сенаторов Российской Федерации без приложенных к ним обращений граждан не регистрируются в качестве обращений граждан, а передаются руководителю Депветеринарии для принятия по ним решения.

2.1.7. Конверты с пометкой «лично» вскрываются в общем порядке специалистом общего отдела Депветеринарии, обрабатывающим корреспонденцию.

2.1.8. Письменные обращения на имя руководителя Депветеринарии, первого заместителя и заместителей, доставленные в Депветеринарии лично автором или лицом, представляющим в установленном порядке его интересы, принимаются специалистом общего отдела Депветеринарии. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в Депветеринарии с указанием даты поступления, количества листов обращения и контактного номера общего отдела.

2.1.9. Для приема обращений в форме электронного документа применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением. Данные обращения автоматически экспортируются в систему электронного документооборота (далее - СЭД).

2.1.10. Обращения граждан, поступившие по системе межведомственного электронного документооборота из федеральных органов государственной власти, автоматически экспортируются в СЭД.

2.2. Регистрация письменных обращений граждан.

2.2.1. Письменные обращения граждан, поступающие на имя руководителя Депветеринарии, первого заместителя и заместителей, а также обращения граждан, поступающие в Депветеринарии из органов государственной власти Российской Федерации, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, иных органов, осуществляющих публично значимые функции, регистрируются в общем отделе Депветеринарии должностным лицом, ответственным за регистрацию входящих документов в СЭД.

2.2.2. Все поступающие в Депветеринарии письменные обращения граждан, в том числе в форме электронных документов, регистрируются в общем отделе Депветеринарии в СЭД в течение 3 дней с момента поступления, за исключением случаев поступления жалоб на решение руководителя Депветеринарии, руководителя структурного подразделения Депветеринарии, предоставляющих государственную услугу, подлежащих регистрации в общем отделе Депветеринарии не позднее следующего рабочего дня со дня их поступления. Момент поступления обращений в электронной форме фиксируется в СЭД автоматически.

2.2.3. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года. Информация о персональных данных авторов обращений хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства Российской Федерации о персональных данных.

2.2.4. На первой странице обращения (а не на сопроводительных документах к нему) на свободном от текста месте наносятся соответствующие реквизиты документа (дата и номер регистрации, наименование органа, зарегистрировавшего обращение).

2.2.5. В электронную учетную карточку СЭД (далее - электронная учетная карточка) вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес. Если в обращении в форме электронного документа почтовый адрес отсутствует, указан только электронный адрес заявителя и из содержания обращения невозможно определить место проживания заявителя, в адресную строку вносится запись: «Без точного адреса»;

муниципальный район или городской округ проживания автора обращения;

городское или сельское поселение проживания автора обращения;

источник поступления;

тип автора (рабочий, служащий, пенсионер, инвалид, участник ВОВ, инвалид ВОВ, многодетная семья, одинокие мать (отец), сирота, беженец, участник боевых действий, ветеран труда, учащийся, член семьи инвалида, участника ВОВ, труженик тыла, военнослужащий, предприниматель, депутат

Государственной Думы, сенатор Российской Федерации, депутат Законодательного Собрания Краснодарского края, домохозяйка, дольщик, безработный, инвестор, иное);

телефон (при наличии);

вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

e-mail (при наличии);

адресат;

отправитель, направивший обращение;

исходящий номер сопроводительного письма (при наличии такого письма);

признак обращения (первичное, повторное, многократное, дубликатное);

аннотация обращения, которая должна быть ясной и понятной, отражать его суть;

код тематики обращения согласно Типовому общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан, организаций и общественных объединений;

количество листов с приложениями (если имеются);

тема;

сведения о предыдущих обращениях автора;

фамилия и проект резолюции должностного лица, которому обращение направляется на рассмотрение;

наименование соответствующего отдела Депветеринарии или фамилия, инициалы соответствующих должностных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

скан-образы обращений граждан, поступивших на бумажных носителях, которые прикрепляются в поле «вложение».

2.2.6. При регистрации коллективных обращений в электронную учетную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие». В электронной учетной карточке в поле «Тип автора» ставится отметка «коллективное». В случае отсутствия адреса заявителя, указанного первым, указывается фамилия и адрес заявителя, обозначенные на конверте. Коллективные обращения без указания фамилий регистрируются по названию организации, предприятия, коллектива, из которых они поступили («коллектив ОАО «Визит», «жители улицы Длинной», «жильцы дома №...»).

2.2.7. Если автор письма обращается в интересах другого лица (других лиц), то в электронной учетной карточке в графе «Ф.И.О.» указывается фамилия и инициалы автора обращения, после чего в скобках прописывается фамилия и инициалы лиц, в интересах которых обратился автор (например, Иванов А.А. (в интересах Ивановой В.В., Ивановой С.С.)).

2.2.8. Если заявитель не указал своей фамилии, то в электронную учетную карточку вносится запись «без фамилии».

2.2.9. Оригиналы обращений с регистрационным штампом Депветеринарии заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат обращения

заявителю возможен до его регистрации. По письменному запросу заявителю возвращаются приложения к обращению как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

2.3. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан.

2.3.1. Обращения, поступившие в Депветеринарии по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется со дня регистрации обращения в Депветеринарии до даты направления ответа заявителю.

2.3.2. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, но не позднее 15 дней со дня регистрации, а при необходимости получения дополнительных материалов - не позднее 30 дней со дня регистрации.

2.3.3. Рассмотрение обращений Уполномоченного при Президенте Российской Федерации по защите прав предпринимателей и Уполномоченного по защите прав предпринимателей в Краснодарском крае, а также предоставление запрашиваемых ими сведений, документов и материалов осуществляется в срок, не превышающий 15 дней со дня регистрации соответствующего обращения. Ответ на обращение направляется за подписью должностного лица, которому оно непосредственно было адресовано.

2.3.4. Срок рассмотрения письменного обращения исчисляется в календарных днях. В случае если окончание срока рассмотрения обращений приходится на выходной или нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

2.3.5. Уполномоченное должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении обращения, вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.3.6. По дубликатному обращению, приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения в случае, если ответ на него не дан.

2.3.7. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления руководитель Депветеринарии либо первый заместитель или заместители руководителя вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

2.3.8. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения руководителю Депветеринарии не менее чем за три дня до истечения срока исполнения предоставляется служебная записка, подготовленная исполнителем, содержащая просьбу о продлении срока рассмотрения обращения, с приложением копии уведомления заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

2.3.9. Ответственность за рассмотрением обращений граждан в

структурных подразделениях Депветеринарии возлагается на начальников структурных подразделений.

Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений и качество ответов.

2.3.10. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет должностное лицо общего отдела Депветеринарии, в соответствии с должностным регламентом.

2.4. Направление письменных обращений граждан на рассмотрение.

2.4.1. В Депветеринарии непосредственные должностные лица, рассматривающие обращения (далее – исполнители) определяются руководителем или его заместителями.

Поручение руководителя должно содержать фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, ясно сформулированный текст, предписывающий действия, направленные на объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, порядок и срок исполнения, подпись начальника.

В отделах Депветеринарии непосредственные исполнители определяются начальниками отделов.

2.4.2. Если поручение дано одновременно нескольким исполнителям, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении пометкой «свод», им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю. Соисполнители не позднее пяти дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители. При отсутствии пометки «свод» ответ заявителю направляет исполнитель, указанный в поручении первым.

2.4.3. Решение о направлении письменного обращения на рассмотрение принимается исключительно исходя из его содержания по компетенции поднимаемых автором вопросов независимо от того, кому оно адресовано.

2.4.4. Если в поручении по рассмотрению обращения указано несколько исполнителей, то оригинал обращения направляется первому исполнителю. Исполнитель, у которого находится оригинал обращения, при необходимости возвращает его в общий отдел Депветеринарии.

2.4.5. Обращения с подписанными поручениями по их рассмотрению вносятся специалистами общего отдела Депветеринарии в базу данных СЭД и направляются в электронном виде лицам, указанным в поручении с использованием защищенных каналов передачи информации.

2.4.6. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Депветеринарии, в течение семи дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит

решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращений, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.7. В случае перенаправления на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, коллективного письменного обращения, подписанного несколькими заявителями с указанием адреса каждого из них и просьбой направить ответ каждому из подписавшихся, уведомление о переадресации обращения направляется каждому гражданину на указанный им в обращении адрес. В остальных случаях уведомление направляется на адрес заявителя, указанного в регистрации первым.

2.4.8. Письменные обращения, содержащие информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации главе администрации (губернатору) Краснодарского края с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.9. В случае если решение поставленных и письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.10. Уведомления авторам обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются специалистами общего отдела Депветеринарии на электронный адрес, указанный в обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступивших в письменной форме. Реестры отправленных уведомлений хранятся в общем отделе Депветеринарии.

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

2.4.12. В случае если письменные обращения, поступившие на рассмотрение в Депветеринарии или должностному лицу из администрации Краснодарского края, были ошибочно направлены в Депветеринарии или

должностному лицу, в компетенцию которых не входит решение поставленных в обращениях вопросов, то Депветеринарии или должностное лицо в соответствии с требованиями части 3 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ в течение семи дней со дня регистрации направляет обращение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, а также руководителя, давшего поручение о рассмотрении вышеуказанного обращения, в случае, если была запрошена информация о результатах рассмотрения обращения.

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

2.5. Рассмотрение письменных обращений граждан.

2.5.1. В отделах Депветеринарии непосредственные исполнители определяются начальниками структурных подразделений.

2.5.2. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:
несет персональную ответственность за его сохранность;

обеспечивает всестороннее, объективное и своевременное рассмотрение обращений;

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, необходимые для рассмотрения обращений; организует встречи с заявителем(-ями); организует создание комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях (с выездом на место и участием заявителей);

принимает меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан. При наличии сведений о подтверждении фактов нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей, изложенных в обращении, указывает, какие меры приняты к лицам, допустившим такие нарушения;

уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение вопросов, содержащихся в обращении.

2.5.3. В случае если к тексту письменного обращения заявителем

приложены документы и материалы, не относящиеся к подтверждению доводов, изложенных в обращении, то рассмотрению подлежат только вопросы, содержащиеся в самом тексте письменного обращения.

2.5.4. При рассмотрении повторных обращений анализируется имеющаяся по поднимаемым в них вопросам переписка.

Письменные обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не являются повторными обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные обращения по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

2.5.5. Письменные обращения с просьбами о личном приеме руководителем Депветеринарии либо первым заместителем руководителя, заместителями руководителя рассматриваются по существу поднимаемых автором вопросов. Если в обращении не указана проблема, то заявителю направляется информация о порядке организации личного приема граждан должностными лицами Депветеринарии, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

2.5.6. Письменные обращения, содержащие в адресной части обращений пометку «лично», рассматриваются в соответствии с настоящей Инструкцией.

2.5.7. Письменные обращения граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, от руководителей политических партий и общественных объединений (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с настоящей Инструкцией.

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

2.5.9. 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 Депветеринарии, или первый заместитель руководителя, заместители руководителя на основании служебной записки исполнителя 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 один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу.

О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. Уведомление о прекращении переписки (приложение 5) направляется автору за подписью руководителя Депветеринарии, его первого заместителя, заместителей.

2.6.4. При ответе на коллективное письменное обращение, подписанное несколькими заявителями с указанием адреса каждого из них и просьбой направить ответ каждому из подписавшихся, ответ дается каждому гражданину на указанный им в обращении адрес. В остальных случаях ответ дается на адрес заявителя, указанного в регистрации первым с пометкой «для информирования заинтересованных лиц».

2.6.5. В случае если ответ дается на несколько обращений одного и того же автора, то в нем перечисляются все адресаты, перенаправившие обращение, а также регистрационные номера и даты регистрации обращений в Депветеринарии.

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

2.6.7. При получении на рассмотрение предложения, заявления или жалобы, 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 разъяснения порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте Депветеринарии в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (с учетом соблюдения требований о недопустимости разглашения сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия).

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

2.6.9. Допустимо оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, членов его семьи, с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления правом.

2.6.10. Информация должностному лицу, запросившему информацию о результатах рассмотрения обращения, должна содержать изложение проблематики обращения, правовую оценку обоснованности требований заявителя, результатов рассмотрения и принятых мер. В информации должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок и условия окончательного решения вопроса.

2.6.11. Ответы заявителям подписываются руководителем Депветеринарии, первым заместителем руководителя, заместителями руководителя.

2.6.12. Ответы заявителям передаются исполнителем для отправки в общий отдел Депветеринарии с учетом пункта 7.5.13 Инструкции по

делопроизводству в исполнительных органах государственной власти Краснодарского края, утвержденной постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 9 января 2019 г. № 1.

2.6.13. При направлении ответа на обращение, поступившее в форме электронного документа, по адресу электронной почты, указанной в обращении, подготовленный на бумажном носителе и собственноручно подписанный ответ преобразуется в электронную форму путем сканирования. Гражданину направляется ответ в форме электронного образа документа с использованием СЭД.

2.6.14. Проекты ответов на обращения, находящиеся на контроле в управлении контроля, профилактики коррупционных и иных правонарушений администрации Краснодарского края, не позднее чем за 7 дней до истечения срока рассмотрения обращения направляются в управление контроля, профилактики коррупционных и иных правонарушений администрации Краснодарского края.

2.6.15. При условии всестороннего и объективного рассмотрения обращения, а также полного фактического исполнения принятого по нему решения должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении обращения, списывает материалы «в дело». В противном случае должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении обращения, принимает дополнительные меры контроля до полного фактического исполнения принятого решения, всестороннего и объективного рассмотрения обращения.

В случае если исполнителей по рассмотрению обращения несколько и один из них дает промежуточный ответ, то автору поручения о рассмотрении обращения представляются ответы после рассмотрения обращения всеми исполнителями (при условии, что срок окончательного рассмотрения не превышает 60 дней).

После завершения рассмотрения обращения и направления ответа гражданину исполнитель передает в общий отдел на архивное хранение подлинник соответствующего обращения и материалы, относящиеся к его рассмотрению (если в поручении по рассмотрению обращения не указано иное).

2.6.16. Исполнители несут установленную законодательством ответственность за соблюдение сроков и порядка рассмотрения обращений и качество ответов.

2.6.17. При оценке содержания ответов на обращения, а также документов и материалов по запросам федеральных органов государственной власти специалистом общего отдела Депветеринарии, в должностные обязанности которого входит работа с обращениями граждан, осуществляется:

проверка соблюдения сроков рассмотрения обращения и предоставления информации по запросам;

проверка оформления ответа на обращение и служебных документов, к которым приложены материалы, необходимые для рассмотрения обращения (бланка органа, даты и исходящего номера, ссылки на дату и номер контрольного обращения);

анализ содержания ответа на обращение и представленных документов и материалов (актов, фото- и видеоматериалов), раскрывающих обстоятельства и подтверждающих (опровергающих) доводы автора;

объективность и достаточность принятого решения по результатам рассмотрения обращения с вынесением одного из решений: «поддержано», в том числе «меры приняты», «не поддержано», «разъяснено»;

анализ наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов авторов (в случае принятия решения «разъяснено»);

проверка наличия ссылок на конкретные нормы права.

2.6.18. По результатам оценки ответа на обращение и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов начальником общего отдела Депветеринарии (лицом его замещающим), принимается решение о соответствии ответа критериям своевременности, всесторонности, объективности рассмотрения, а также наличии правовых, экономических, технологических и прочих обоснований (в зависимости от содержания обращения) принятых решений. Если ответ не соответствует хотя бы одному из указанных критериев, то указанными работниками выносится предложение о его возврате исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с указанием таких нарушений.

2.6.19. Решение о сроках устранения нарушений принимается руководителем Депветеринарии, первым заместителем и заместителями, в пределах общего срока рассмотрения обращения.

3. Порядок работы с устными обращениями граждан.

3.1. Организация личного приема граждан в департаменте ветеринарии Краснодарского края.

3.1.1. Личный прием граждан проводится руководителем Депветеринарии, первым заместителем руководителя, заместителями руководителя, по вопросам, отнесенным к их ведению.

3.1.2. Прием граждан руководителем Депветеринарии, первым заместителем руководителя, заместителями руководителя осуществляется еженедельно каждый вторник с 11.00 до 13.00 часов по предварительной записи. Запись на прием ведется в приемной руководителя Депветеринарии специалистом общего отдела, осуществляющим функции в приемной руководителя Депветеринарии.

3.1.3. Помещения, выделенные для ведения приема граждан, должны соответствовать санитарным правилам СП 2.2.3670-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям труда» и требованиям Федерального закона от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

3.1.4. Рабочие места руководителя Депветеринарии, первого заместителя руководителя, заместителями руководителя для приема граждан, оборудуются

компьютерами и оргтехникой.

3.1.5. Места ожидания личного приема граждан оборудуются стульями, столами, заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой, для написания обращений.

3.1.6. Места для проведения личного приема граждан оборудуются системами вентиляции, кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, питьевой водой и одноразовой посудой.

3.1.7. Организацию личного приема граждан в Депветеринарии осуществляет общий отдел.

3.1.8. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

3.1.9. При приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.1.10. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема граждан (далее – карточка приема).

В карточку приема (приложение 6) вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина (в именительном падеже) и его почтовый адрес;

телефон (при наличии);

форма обращения (из приемной администрации Краснодарского края);

вид обращения (заявление, предложение, жалоба и другое);

признак обращения (первичное, повторное, многократное, дубликатное);

содержание вопроса, которое должно быть ясным и понятным, отражать его суть;

результат рассмотрения вопроса, содержащегося в устном обращении гражданина (разъяснено в ходе приема, принято письменное обращение).

Карточки личного приема руководителем Депветеринарии, первым заместителем или заместителями оформляются в приемной руководителя Депветеринарии уполномоченным гражданским служащим в день проведения приема.

3.1.11. Заявителю может быть отказано в личном приеме руководителем депветеринарии, первым заместителем руководителя и заместителями руководителя в случаях, если:

с заявителем прекращена переписка по данному вопросу;

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

в обращении заявителя содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозу жизни, здоровью и имуществу должностного

лица, а также членов его семьи;

текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы;

по вопросу заявителя, с которым он обратился для записи на личный прием, имеется вступившее в силу судебное решение.

3.1.12. Личный прием руководителем Депветеринарии, первым заместителем или заместителями ведется в индивидуальном порядке, за исключением случаев обращений граждан, нуждающихся в сопровождении.

3.1.13. Материалы по обращениям граждан передаются должностному лицу, которое будет вести прием граждан, для ознакомления и выработки проекта решения по поднимаемым заявителями вопросам.

3.1.14. В ходе приема гражданин вправе оставить письменное обращение на имя руководителя Депветеринарии, первого заместителя руководителя или заместителей руководителя, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и Инструкцией.

3.1.15. По окончании приема руководитель Депветеринарии, первый заместитель руководителя и заместители руководителя доводят до сведения заявителя свое решение или информируют о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

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

3.1.17. Должностное лицо, ведущее прием, принимает решение о постановке на контроль исполнения его поручения.

3.1.17. Поручения и (или) рекомендации руководителя Депветеринарии, первого заместителя или заместителей, данные в ходе личного приема, вносятся в карточку личного приема гражданина.

3.1.18. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки и гражданин согласен с дачей ему устного ответа в ходе личного приема, в карточке личного приема делается соответствующая отметка, а зарегистрированная карточка личного приема с резолюцией «разъяснено в ходе приема» списывается в дело.

3.2.19. Карточка личного приема (при необходимости с приложениями к ней) специалистами общего отдела Депветеринарии на следующий день после приема направляется на исполнение.

3.1.20. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в сети «Интернет» в ходе личного приема руководителем Депветеринарии, первым заместителем или заместителями возможно только при условии, если это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение, а также должностного лица, обеспечивающего реализацию данного правомочия, без их согласия.

3.2. Организация рассмотрения обращений, поступивших по телефону Депветеринарии

3.2.1. Устные обращения, поступающие по телефону Депветеринарии, принимаются в приемной руководителя Депветеринарии.

3.2.2. Регистрация и учет устных обращений граждан, поступивших по телефону Депветеринарии, заносится в «Журнал регистрации устных обращений граждан, поступивших по телефону в департамент ветеринарии Краснодарского края».

3.2.3. Прием аудиосообщений осуществляется ежедневно, кроме выходных и нерабочих праздничных дней, в соответствии с утвержденным режимом работы Депветеринарии и служебным распорядком.

3.2.4. Прием аудиосообщений осуществляется в форме диалога специалиста общего отдела, осуществляющего функции в приемной Депветеринарии, с заявителем.

3.2.5. При обращении по телефону в Депветеринарии заявитель должен сообщить: фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, номер телефона и суть проблемы.

3.2.6. Информация о персональных данных авторов аудиосообщений, поступивших по телефону Депветеринарии, хранится и обрабатывается с соблюдением требований федерального законодательства о защите персональных данных.

3.2.7. Всем гражданам, позвонившим по телефону Депветеринарии, даются необходимые разъяснения.

3.2.8. Если в процессе общения с заявителем по телефону Депветеринарии выяснится, что устного обращения недостаточно, и для разрешения его вопроса требуется изучение дополнительных материалов или документов, заявителю предлагается изложить свои доводы в письменном обращении с учетом требований, предъявляемых действующим законодательством и Порядком к письменным обращениям, и направить в Депветеринарии.

3.2.9. Специалистами общего отдела в соответствующем электронном журнале в СЭД оформляется регистрационная карточка аудиосообщения, содержащая фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя; номер телефона; содержание аудиосообщения.

3.2.10. В случае если от одного заявителя поступило несколько аудиосообщений аналогичного содержания в пределах одного рабочего дня, составляется одно поручение. Если вновь поступившее от заявителя аудиосообщение содержит новые доводы и факты, оно направляется исполнителю с пометкой «в дополнение», срок его рассмотрения устанавливается соответственно сроку рассмотрения первого аудиосообщения, в случае если ответ на него не дан.

3.2.11. Срок рассмотрения аудиосообщения не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения. Срок рассмотрения исчисляется в календарных

днях. Если окончание срока рассмотрения аудиосообщения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день. В случае необходимости срок рассмотрения аудиосообщения может быть продлен исполнителем в установленном порядке не более чем на 30 дней со дня регистрации обращения.

3.2.12. При условии всестороннего и объективного рассмотрения аудиосообщения, а также полного фактического исполнения принятого по нему решения должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении аудиосообщения, списывает материалы «в дело», в противном случае - должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении аудиосообщения, принимает дополнительные меры контроля до полного фактического исполнения принятого решения.

3.2.13. Контроль за своевременностью исполнения поручений о рассмотрении аудиосообщений граждан осуществляется работниками общего отдела с помощью СЭД.

4. Хранение материалов рассмотрения письменных обращений граждан.

4.1. Обращения, по которым администрацией Краснодарского края запрашивается информация о результатах рассмотрения, хранятся в управлении по работе с обращениями граждан департамента внутренней политики администрации Краснодарского края.

4.2. Обращения, поступившие, непосредственно в Депветеринарии, хранятся в общем отделе Депветеринарии.

В деле у исполнителя хранятся поручение, копия обращения, копия ответа заявителю и сопутствующие рассмотрению обращения материалы.

4.3. На хранение материалы рассмотрения обращений передаются после списания «в дело» авторами поручений по их рассмотрению.

4.4. Рассмотренное письменное обращение с копией поручения и все документы, относящиеся к его разрешению, комплектуются в отдельный материал в следующей последовательности:

информация о результатах рассмотрения обращения;

материалы проверки по обращению (если она проводилась);

копия ответа автору, а также (если имеются) копии промежуточных ответов автору, информация о продлении срока рассмотрения; поручение по рассмотрению обращения;

поручение по рассмотрению обращения;

письменное обращение, приложения к нему (если они имеются).

4.5. Материалы рассмотрения письменных обращений граждан формируются в папках в хронологическом порядке исходя из номера и даты регистрации.

4.6. Срок хранения обращений граждан с материалами по их рассмотрению - 5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

5. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан.

5.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

5.2. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;

снятие обращений с контроля.

5.2.1. Решение о постановке обращений на контроль или «особый контроль» принимается руководителем Депветеринарии, первым заместителем и заместителями.

5.2.2. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения, имеющие большое общественное, политическое значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе органов местного самоуправления в Краснодарском крае, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений.

5.2.3. Обращения, поступившие с контрольными поручениями Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, а также депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и сенаторов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, аппарата Полномочного Представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, ставятся на «особый контроль».

5.2.4. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль в Депветеринарии, ведется специалистами общего отдела Депветеринарии.

При осуществлении контроля за своевременным рассмотрением обращений граждан проверяется срок рассмотрения обращений, сроки представления документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращений, и сроки представления документов и материалов о результатах рассмотрения обращений, поставленных на контроль. Контроль за своевременностью рассмотрения обращений осуществляется с помощью СЭД.

5.2.6. Контроль за соблюдением последовательности действий,

определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений должностными лицами в отделах Депветеринарии осуществляется начальниками соответствующих отделов Депветеринарии.

5.2.7. Текущий контроль осуществляется общим отделом Депветеринарии путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами, рассматривающими обращения граждан, положений настоящей Инструкции.

5.2.8. Обращения, по которым администрацией Краснодарского края запрашивается информация о результатах рассмотрения, после исполнения подлежат возврату со всеми материалами в управление по работе с обращениями граждан и организаций департамента внутренней политики администрации Краснодарского края, при этом в ответе на бланке указывается номер и дата регистрации письма в администрации Краснодарского края, номер и дата регистрации направляемого ответа, инициалы, фамилия и номер служебного телефона исполнителя. К ответу прикладываются оригинал обращения, копия ответа заявителю и другие востребованные согласно поручению материалы. В деле у исполнителя остаются поручение, копия обращения, копия ответа на поручение, копия ответа заявителю и сопутствующие рассмотрению обращения материалы.

5.2.9. Проекты ответов на обращения, поставленные на контроль в федеральных органах государственной власти, сенаторами Российской Федерации, депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и Законодательного Собрания Краснодарского края, Приемной Президента Российской Федерации в Краснодарском крае, оформляются исполнителями за подписью главы администрации (губернатора) Краснодарского края или его заместителей, дававших поручения по рассмотрению, и передаются в управление по работе с обращениями граждан и организаций департамента внутренней политики администрации Краснодарского края с оригиналами обращений и приложениями к ним.

5.2.10. Подлинники обращений граждан в федеральные органы государственной власти возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме. В Депветеринарии хранятся их копии.

5.3. Ответственность должностных лиц Депветеринарии при рассмотрении обращений граждан.

5.3.1. Должностные лица при рассмотрении обращений граждан несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

Сведения, содержащиеся в обращении, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица, работающего с обращением. Не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений,

касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5.3.2. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения по акту временно замещающему его специалисту.

При освобождении от замещаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения по акту специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан.

5.3.3. Граждане вправе направлять в Депветеринарии предложения, рекомендации по совершенствованию порядка рассмотрения обращений граждан, а также сообщения о нарушениях должностными лицами положений Инструкции, которые подлежат рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

6. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан.

6.1. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностные лица Депветеринарии, ответственные за организацию работы с обращениями граждан, осуществляют информирование заявителей: о местонахождении и графике работы Депветеринарии; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты Депветеринарии; о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем; о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и сетевых изданиях.

Основные требования к информированию граждан: своевременность, полнота, актуальность, достоверность предоставляемой информации и ясность ее изложения.

6.2. Местонахождение Депветеринарии:

Почтовый адрес: 350000, г. Краснодар, ул. Рашпилевская, д. 36.

Режим работы: обычные дни (понедельник - четверг) - с 9:00 до 13:00 и с 13:50 до 18:00, накануне выходных дней - с 9:00 до 13:00 и с 13:40 до 17:00, накануне нерабочих праздничных дней - с 9:00 до 13:00 и с 13:30 до 16:40. Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан руководством Депветеринарии осуществляется еженедельно каждый вторник с 11.00 до 13.00 часов по предварительной записи. Запись на прием ведется в приемной руководителя Депветеринарии уполномоченным гражданским служащим.

Телефон Депветеринарии, по которому осуществляется прием телефонных

звонков в соответствии с утвержденным режимом работы Депветеринарии: 8 (861) 262-28-69.

Телефон/факс для приема письменных обращений граждан: 8 (861) 268-31-23.

Телефон приемной руководителя Депветеринарии: 8 (861) 262-19-23.

Адрес электронной почты Депветеринарии: e-mail: uv@krasnodar.ru.

Официальный сайт Депветеринарии в сети «Интернет»: https://depvet.krasnodar.ru.

Официальный портал исполнительных органов государственной власти Краснодарского края в сети «Интернет»: https://krasnodar.ru.

6.3. Информирование граждан в Депветеринарии осуществляется при:

непосредственном обращении гражданина лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой в Депветеринарии;

размещении информационных материалов в сети «Интернет» на официальном сайте Депветеринарии.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется непосредственно в Депветеринарии, с использованием телефонной связи и информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, на официальном сайте Депветеринарии в сети «Интернет», в приемной.

Консультирование граждан осуществляется как в устной, так и в письменной форме.

При информировании граждан о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения работник управления подробно, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. При ответе на телефонный звонок сотрудник Депветеринарии называет наименование структурного подразделения Депветеринарии, свои фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

6.4. На информационном стенде в помещении, занимаемом Депветеринарии размещаются следующие материалы: текст Инструкции; тексты федеральных и краевых законов и других нормативных правовых актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, доступ граждан к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления; телефоны и график работы, почтовый адрес, адреса электронной почты Депветеринарии; графики приема граждан должностными лицами Депветеринарии и иная информация, касающаяся вопросов рассмотрения обращений граждан.

7. Подготовка статистических сведений и аналитических записок о рассмотрении обращений граждан.

7.1. Целью подготовки статистических сведений и аналитических записок о рассмотрении обращений граждан является изучение актуальных

проблем граждан, проживающих на территории Краснодарского края, получение объективной информации о деятельности исполнительных органов государственной власти Краснодарского края по рассмотрению обращений граждан, а также разработка по результатам проведенной информационно-аналитической работы обоснованных предложений по повышению эффективности деятельности исполнительных органов государственной власти Краснодарского края, направленной на защиту законных интересов и прав граждан.

7.2. Депветеринарии ежеквартально, не позднее 15-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом, заполняет в соответствующих формах, размещенных в государственной информационной системе Краснодарского края «Информационная система планирования и мониторинга социально-экономического развития Краснодарского края» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», статистические сведения о результатах рассмотрения обращений граждан и предоставляют статистические данные и пояснительные записки к ним по итогам полугодия (до 15 июля) и года (до 15 января года, следующего за отчетным) в управление по работе с обращениями граждан и организаций департамента внутренней политики администрации Краснодарского края.

7.3. При подготовке указанных сведений Депветеринарии осуществляет в том числе:

анализ поступивших письменных и устных обращений граждан;

сбор и обобщение информации о количестве поступивших за отчетный период письменных и устных обращений граждан, соблюдении установленных действующим законодательством сроков рассмотрения обращений граждан, характере поставленных в обращениях граждан вопросов, а также о количестве повторных письменных обращений граждан;

сбор информации о количестве поступивших жалоб на действия (бездействие) Депветеринарии и его должностных лиц при рассмотрении обращений граждан.

Начальник общего отдела
департамента ветеринарии
Краснодарского края А.П. Свистак

Приложение 1
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
в департаменте ветеринарии
Краснодарского края

АКТ № _____
об отсутствии письменных вложений в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью
от «__»_____20___ г.

Комиссия в составе:
_____
_____
_____
(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)
составила настоящий акт о нижеследующем:
_____ в департамент ветеринарии Краснодарского края
(число, месяц, год)
поступила корреспонденция с уведомлением за № _____
от гражданина _____
(фамилия, имя, отчество (при наличии))
проживающего по адресу: _____
(муниципальное образование, населенный пункт)

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

Подписи: (подпись,дата) инициалы, фамилия
(подпись, дата) инициалы, фамилия
(подпись, дата) инициалы, фамилия

Начальник общего отдела
департамента ветеринарии
Краснодарского края А.П. Свистак

Приложение 2
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
в департаменте ветеринарии
Краснодарского края

АКТ № _____
о недостаче документов по описи корреспондента
в заказных письмах с уведомлением и в письмах
с объявленной ценностью
от «___» _____ 20__ г.

Комиссия в составе:

_____

_____

_____

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

_____в департамент ветеринарии Краснодарского края

(число, месяц, год)

поступила корреспонденция с уведомлением за № _____

от гражданина _____

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу: _____

(муниципальное

образование, населенный пункт)

При вскрытии почтового отправления обнаружена недостача документов, перечисленных автором письма в описи на ценные бумаги, а именно:

_____

_____

_____

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

Подписи: (подпись,дата) инициалы, фамилия
(подпись, дата) инициалы, фамилия
(подпись, дата) инициалы, фамилия

Начальник общего отдела
департамента ветеринарии
Краснодарского края А.П. Свистак

Приложение 3
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
в департаменте ветеринарии
Краснодарского края

АКТ №_____
о наличии приложений к обращению, не являющихся подтверждением изложенных в нем доводов
от «___» _____20__ г.

Комиссия в составе:

_____

_____

_____

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

_____в департамент ветеринарии Краснодарского
(число, месяц, год)

края поступило обращение гражданина _____

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу: _____

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы и материалы, не являющиеся подтверждением доводов, изложенных в обращении, а именно:

_____

_____

_____

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

Подписи: (подпись,дата) инициалы, фамилия
(подпись, дата) инициалы, фамилия
(подпись, дата) инициалы, фамилия

Начальник общего отдела
департамента ветеринарии
Краснодарского края А.П. Свистак

Приложение 4
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
в департаменте ветеринарии
Краснодарского края

АКТ №_____
о вложении оригиналов документов в заказных письмах
с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью
от «__» _____ 20_ г.

Комиссия в составе:

_____

_____

_____

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)
составила настоящий акт о нижеследующем:

_____в департамент ветеринарии Краснодарского края
(число, месяц, год)
поступила корреспонденция с уведомлением за № _____
от гражданина _____, проживающего по адресу:
(фамилия, инициалы)

_____

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

_____

_____

Полученные документы и (или) вещи (нужное заполнить):
Возвращены:_____
(номер заказного почтового отправления)
переданы для вручения в: _____
(наименование органа местного
самоуправления)
оставлены на хранении до востребования _____
_____
(наименование места хранения)

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

Подписи: (подпись,дата) инициалы, фамилия
(подпись, дата) инициалы, фамилия
(подпись, дата) инициалы, фамилия

Начальник общего отдела
департамента ветеринарии
Краснодарского края А.П. Свистак

Приложение 5
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
департамента ветеринарии
Краснодарского края

Руководителю
Департамента ветеринарии
Краснодарского края
(фамилия, инициалы)

УВЕДОМЛЕНИЕ
о прекращении переписки

На основании части 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» прошу дать разрешение прекратить переписку с _____
_____
(Ф.И.О. заявителя)

по вопросу _____
в связи с тем, что в письменном обращении заявителя не содержится новых доводов или обстоятельств, а на предыдущие обращения:

1)_____,
(дата, номер)

2)_____,
(дата, номер)

3)_____
(дата, номер)

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на ____ л. в _____ экз.

(должность)_____(подпись) (инициалы, фамилия)_____

Начальник общего отдела
департамента ветеринарии
Краснодарского края А.П. Свистак

Приложение 6
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
в департаменте ветеринарии
Краснодарского края

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА №_____ЛП

Ф.И.О заявителя _____
_____
Адрес места жительства или адрес электронной почты
_____
_____
Телефон (при наличии)_____
Дата приема _____
Содержание вопроса _____
_____
_____
_____
_____
Исполнитель _____
Резолюция _____
_____
_____
_____
_____
Автор резолюции _____(_____)
(Ф.И.О.)

(подпись)

Срок исполнения _____

Начальник общего отдела
департамента ветеринарии
Краснодарского края А.П. Свистак