



**ПРАВИТЕЛЬСТВО РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
УПРАВЛЕНИЕ ВЕТЕРИНАРИИ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 13.05.2020 № 4

г. Ростов-на-Дону

**Об утверждении Порядка организации
работы по рассмотрению обращений граждан
в управлении ветеринарии Ростовской области**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан», постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области» управление ветеринарии Ростовской области **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в управлении ветеринарии Ростовской области согласно приложению № 1.
2. Признать утратившими силу постановления управления ветеринарии Ростовской области по Перечню согласно приложению № 2.
3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.
4. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Начальник управления

А.Н. Кругликов

Приложение № 1
к постановлению
управления ветеринарии
Ростовской области
от 13.05.2020 № 4

ПОРЯДОК
организации работы по рассмотрению обращений граждан
в управлении ветеринарии Ростовской области

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в управлении ветеринарии Ростовской области (далее – Порядок) устанавливает требования к организации работы в управлении ветеринарии Ростовской области (далее – управление) по своевременному и полному рассмотрению устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

1.2. Организация работы по рассмотрению обращений граждан в управлении осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 27.07.2004 № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации»;

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Уставом Ростовской области;

Областным законом от 25.10.2002 № 273-ЗС «Об административных правонарушениях»;

Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан»;

Областным законом от 01.08.2011 № 635-ЗС «О Правительстве Ростовской области»;

указом Губернатора Ростовской области от 21.03.2016 № 50 «О регламенте Правительства Ростовской области»;

распоряжением Правительства Ростовской области от 15.03.2017 № 131 «О межведомственном электронном документообороте»;

распоряжением Правительства Ростовской области от 08.04.2015 № 151 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Правительстве Ростовской области».

1.3. Положения Порядка распространяются на все устные обращения, обращения в письменной форме, обращения в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан, кроме обращений,

которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

Положения, установленные настоящим Порядком, применяются к правоотношениям, связанным с организацией работы по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющих публично значимые функции государственных и муниципальных учреждений, иных организаций и должностных лиц, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее – граждане).

1.4. Должностные лица управления несут ответственность за нарушение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

1.5. При рассмотрении обращений граждан 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 муниципальных образований Ростовской области и у 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 по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 – 3.9 раздела 3 настоящего Порядка;

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

1.6. При рассмотрении обращения, поступившего в управление, гражданин имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании. К обращениям, поступившим в форме электронного документа, гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 - 3.9 раздела 3 настоящего Порядка, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному

лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в случае, предусмотренном пунктом 3.40 раздела 3 настоящего Порядка, на основании обращения с просьбой о его предоставлении;

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.7. Результатом рассмотрения обращений граждан является:

письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов либо перенаправление обращения в другой государственный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов;

устный ответ на все поставленные вопросы с согласия гражданина, если указанные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, в остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

2. Требования к организации рассмотрения обращений граждан

2.1. Почтовым адресом управления для доставки письменных обращений является: 344064, г. Ростов-на-Дону, ул. Вавилова, д. 68.

Гражданин может лично передать письменное обращение в приемную начальника управления (далее – приемная), должностному лицу, ответственному за работу с обращениями граждан по адресу: 344064, г. Ростов-на-Дону, ул. Вавилова, д. 68.

2.2. График (режим) работы управления:

понедельник – четверг – 9.00 – 18.00;

пятница – 9.00 – 16.45;

предпраздничные дни – 9.00 – 17.00;

суббота и воскресенье – выходные дни;

перерыв – 13.00 – 13.45.

2.3. Обращения в форме электронного документа направляются в управление путем заполнения специальной формы сервиса «Электронная приемная граждан Ростовской области», размещенного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет») по адресу: www.letters.donland.ru (далее – Электронная приемная).

Организация рассмотрения обращений, поступивших в управление через Электронную приемную, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

Обращения, направленные гражданами по адресу электронной почты управления, к рассмотрению не принимаются.

Направление обращений через Электронную приемную возможно:
без авторизации гражданина;
с авторизацией гражданина через единую систему идентификации и аутентификации (ЕСИА).

Авторизация граждан в Электронной приемной обеспечивает возможность:

- упрощенного заполнения установленной формы обращения;
- отслеживания текущего состояния исполнения обращения;
- получения информации об исполнителе, ответственном за рассмотрение обращения;
- просмотра всех ранее направленных обращений;
- предоставления разрешения на опубликование текста обращения в Электронной приемной.

Обращение, в отношении которого гражданином предоставлено разрешение, указанное в абзаце двенадцатом настоящего пункта, может быть опубликовано управлением в Электронной приемной.

2.4. Факсимильное письменное обращение принимается по телефону: (863) 223-20-81.

Прием обращений в телефонном режиме в управлении не осуществляется.
Телефон для справок управления: (863) 223-20-57.

2.5. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах структурных подразделений управления, почтовом адресе и адресе Электронной приемной для направления обращений граждан размещены на официальном сайте управления в сети «Интернет»: <http://uprvetro.donland.ru>.

2.6. Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на информационном стенде, а также на официальном сайте управления в сети «Интернет»: <http://uprvetro.donland.ru>.

На информационном стенде в управлении размещается следующая обязательная информация:

- режим работы управления;
- требования к письменным обращениям граждан;
- график личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;
- график личного приема граждан в приемной Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе;
- почтовый адрес Правительства Ростовской области;
- выписки из нормативных правовых актов, регламентирующих порядок и сроки рассмотрения обращений граждан.

2.7. Информирование граждан по устным обращениям осуществляется работником управления по телефону (863) 223-20-57: о местонахождении и

графике работы управления; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта управления в сети «Интернет», адресе Электронной приемной; о порядке получения информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем.

Информация не предоставляется в случае, если:

содержание обращения не позволяет установить суть запрашиваемой информации;

текст обращения написан по-русски с использованием латиницы;

при обращении в устной форме:

не сообщается фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя;

не сообщается номер телефона и (или) факса, по которому можно связаться с заявителем;

не сообщается наименование государственного органа либо фамилия или должность лица, которое, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его обращения в устной форме;

высказываются нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи; запрашиваемая информация: относится к информации ограниченного доступа; неоднократно предоставлялась заявителю; не относится к деятельности государственного органа; требует правовой оценки актов, принятых государственным органом, органом местного самоуправления, анализа деятельности государственного органа, его территориальных органов, органа местного самоуправления либо подведомственных организаций или проведения иной аналитической работы;

опубликована в средствах массовой информации или размещена в сети «Интернет»;

касается деятельности судов и не предоставляется в соответствии с Федеральным законом от 22.12.2008 № 262-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации»;

требует осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению или анализу.

2.8. Обращение рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации в управлении, если начальником управления или его заместителями не установлен более короткий срок его рассмотрения.

Если в обращении, поступившем из Правительства Ростовской области, не были установлены контрольные сроки исполнения, то сроки исполнения обращения исчисляются со дня регистрации обращения в управлении.

2.9. Срок регистрации обращения – в течение трех дней с момента поступления.

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то днем окончания срока рассмотрения обращения считается ближайший, следующий за ним, рабочий день.

2.10. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен начальником управления, но не более чем на тридцать дней, при этом исполнителем, ответственным за рассмотрение обращения (далее – ответственный исполнитель) направляется соответствующее уведомление гражданину.

2.11. По направленному в установленном порядке запросу государственным органом или должностным лицом срок подготовки информации исполнителем не должен превышать пятнадцать дней.

2.12. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут ответственные исполнители.

2.13. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию управления, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации.

2.14. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня его регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

2.15. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течении пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Губернатору Ростовской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в абзаце первом пункта 3.6 раздела 3 настоящего Порядка.

2.16. Обращения, направленные федеральными государственными органами власти в управление с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные ими, или в сроки, установленные начальником управления или его заместителями. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации в управлении.

3. Организация работы по рассмотрению обращений граждан

3.1. Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие процедуры:

прием и регистрация обращений;
рассмотрение обращений;
направление ответа на обращение;
личный прием граждан.

3.2. Обращение, поступившее в управление, подлежит обязательному рассмотрению.

3.3. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) 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 соответствующий орган в соответствии с его компетенцией.

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

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

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

В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в 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.

3.7. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направлявшимися обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, а также при условии, что указанное обращение и ранее направлявшиеся обращения поступали в управление или одному и тому же ответственному исполнителю, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Решение о прекращении переписки ввиду безосновательности рассмотрения очередного обращения принимается начальником управления.

3.8. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 3.40 настоящего раздела на официальном сайте управления в сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.9. 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.

3.10. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в управление.

3.11. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится должностным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан в приемной управления.

3.12. По просьбе гражданина должностным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется отметка (штамп) о принятии, содержащая дату поступления обращения и фамилию.

3.13. Обращения, поступившие в управление по факсу, принимаются и регистрируются должностным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан.

3.14. Поступившие в адрес должностных лиц управления письма с пометкой «Лично», с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются и передаются адресату. В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения граждан, корреспонденция в течение одного дня передается должностному лицу, ответственному за работу с обращениями граждан, для регистрации и направления по принадлежности для рассмотрения.

В случае если пометка «Лично» указана гражданином непосредственно на обращении, поступившем в управление, такое обращение направляется на рассмотрение в общем порядке по компетенции.

3.15. Учет, систематизация и анализ обращений граждан осуществляются с использованием межведомственной системы электронного документооборота и делопроизводства «Дело» (далее – система «Дело»).

3.16. Должностное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан обязано сверить указанные в письме и на конверте фамилию, имя, отчество, адрес автора, прочитать обращение, определить его тематику и выявить поставленные заявителем вопросы, проверить обращение на повторность, зарегистрировать в регистрационной форме системы «Дело».

3.17. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу ставится регистрационный штамп с датой регистрации письма и регистрационным номером, который автоматически присваивается в системе «Дело».

В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Конверты сохраняются вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения и хранения.

3.18. Информация о поступившем обращении вносится в регистрационную карточку системы «Дело». В обязательном порядке вносится следующая информация:

- дата поступления обращения;
- фамилия, имя, отчество заявителя (последнее – при наличии);
- почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты;
- канал поступления обращения (почта, e-mail, принято в приемной, курьер и тому подобное);
- сведения об адресате;
- состав документа (количество страниц);
- реквизиты сопроводительного письма (при наличии);
- краткое содержание обращения;
- рубрика (в соответствии с Типовым общероссийским классификатором);
- вид обращения (заявление, предложение или жалоба);
- кратность обращения (повторное, многократное);
- гражданство заявителя (при наличии информации);
- форма обращения (письменное, в форме электронного документа, устное);
- тип предложения, заявления или жалобы (в соответствии с предлагаемыми списками);
- предмет ведения (местные органы власти, Ростовская область как субъект Российской Федерации, Российская Федерация или совместное ведение).

3.19. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело» несет должностное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан.

3.20. Если обращение подписано несколькими авторами, то регистрируется первый автор или автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Отметка о коллективности обращения вносится в регистрационную карточку системы «Дело».

Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения, из которого они поступили.

3.21. Начальник управления или его заместители по содержанию каждого обращения определяют ответственного исполнителя, при необходимости – соисполнителей, и направляют обращение по принадлежности.

Должностное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан вносит информацию об исполнителях и текст поручения в систему «Дело».

Ответы на обращения, сопроводительные письма к обращениям подписываются начальником управления или его заместителями.

3.22. Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается исключительно из его содержания, независимо от того, кому оно адресовано, за исключением писем, адресованных вышестоящими органами власти конкретным должностным лицам.

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

3.24. В случае, если поставленные в обращениях граждан вопросы не входят в компетенцию управления, такие обращения в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение вопросов, изложенных в обращении, с уведомлением об этом заявителя.

3.25. Обращения граждан, поступившие в управление из федеральных органов государственной власти в случаях, если они взяты ими на контроль, передаются начальнику управления или лицу его замещающему, который определяет порядок работы по рассмотрению обращения.

3.26. В ответе в федеральные органы государственной власти должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

3.27. Подлинники обращений граждан возвращаются в федеральные органы государственной власти только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме о возврате обращения.

3.28. Не допускается передача обращения от одного исполнителя другому, без соответствующего распоряжения начальника управления. О такой передаче делается отметка в системе «Дело» и обращение передается другому исполнителю в соответствии настоящим Порядком.

3.29. Должностные лица, которым поручено рассмотрение обращения, обеспечивают полное и объективное рассмотрение обращений в соответствии с требованиями, установленными федеральными законами, областными законами и настоящим Порядком.

3.30. В случае, если рассмотрение обращения поручено одновременно нескольким исполнителям управления, ответственным за организацию рассмотрения обращения и подготовку обобщенного ответа считается исполнитель, указанный в поручении первым. При этом соисполнители, указанные в поручении, при необходимости предоставляют информацию в адрес ответственного исполнителя для обобщения.

3.31. Депутатский запрос, направленный депутатом Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по обращению гражданина, направляется начальнику управления для получения резолюций по исполнению.

Ответ на депутатский запрос должен быть дан в письменной форме не позднее чем через тридцать дней со дня регистрации в управлении.

Ответ на депутатский запрос должен быть подписан начальником управления, либо лицом, исполняющим его обязанности.

3.32. При обращении в управление депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по вопросам, связанным с его деятельностью, должностные лица управления дают ответ на это обращение и представляют запрашиваемые документы или сведения не позднее тридцати дней со дня регистрации в управлении.

Ответ на обращение депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации подписывается начальником управления, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

3.33. Запросы или обращения депутатов Законодательного Собрания Ростовской области, поступившие в управление по вопросам, входящим в компетенцию управления рассматриваются и даются на них ответы в письменной форме не позднее чем через четырнадцать дней со дня регистрации.

Ответ на запрос или обращение должен быть подписан начальником управления или лицом, исполняющим его обязанности.

3.34. В случае если при рассмотрении обращения в управлении возникают разногласия между исполнителями о компетенции, данное обращение передается начальнику управления для определения ответственного исполнителя и получения резолюции по исполнению поручения.

3.35. В случае, если обращение направлено в управление из Правительства Ростовской области не по принадлежности, то оно подлежит возврату не позднее двух дней со дня получения обращения с сопроводительным письмом в адрес начальника управления по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области за подписью начальника управления (или лица, его замещающего), со ссылкой на правовой акт.

3.36. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, 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, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.37. В случае получения в установленном порядке запроса органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, должностные лица управления обязаны в течение пятнадцати дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращений, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.38. Обращения граждан считаются рассмотренными, если даны ответы на все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и заявитель проинформирован о результатах.

В ответе должны быть определены конкретные сроки или условия решения поднятого вопроса. Если решить вопрос не представляется возможным, ответ заявителю должен содержать четкие разъяснения со ссылкой на действующее

законодательство и, при возможности, предложения других вариантов решения проблемы.

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

Ответ на обращение, поступившее через Электронную приемную, подписывается уполномоченным должностным лицом на бумажном носителе, регистрируется в установленном порядке в системе «Дело», после чего сканированный образ ответа направляется гражданину ответственным исполнителем по адресу электронной почты, указанному в обращении.

3.40. Ответ на обращение, поступившее в управление, 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, в том числе ответ с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований действующего законодательства на официальном сайте управления в сети «Интернет».

3.41. Ответ на обращение граждан подписывается начальником управления или его заместителями.

3.42. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к своему обращению. Если в письме не содержатся просьбы об их возврате, они остаются в деле по обращению заявителя, которое хранится в архиве. Копии отправленных гражданину документов хранятся в архиве.

3.43. Ответы заявителям и в федеральные органы государственной власти печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в управлении. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

3.44. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения в соответствии с пунктом 2.11 раздела 2 настоящего Порядка непосредственный исполнитель не позднее, чем за пять дней готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее начальнику управления.

Начальник управления на основании служебной записки непосредственного исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения.

Копию служебной записки с решением о продлении срока рассмотрения и копию уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения ответственный исполнитель представляет должностному лицу, ответственному за работу с обращениями граждан для изменения контрольных сроков.

При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения в регистрационной карточке системы «Дело» в разделе «Поручение»

должностным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан проставляется новый срок рассмотрения обращения.

3.45. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте ответа указывается срок окончательного разрешения вопроса.

3.46. В случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом государственной власти, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения, для внесения новых сроков в регистрационную карточку системы «Дело».

3.47. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется должностным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан.

3.48. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа, подлинник обращения, копия ответа и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются должностному лицу, ответственному за работу с обращениями граждан для проверки правильности их оформления, снятия с контроля в системе «Дело» и дальнейшего хранения.

Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина.

Если ответ заявителю не содержит полной информации о решении поднятых в обращении вопросов, а также для устранения допущенных нарушений делопроизводства и порядка рассмотрения обращений, должностным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан ответ вместе с обращением возвращается исполнителю для доработки и подготовки дополнительного ответа гражданину.

3.49. При поступлении отработанных обращений должностное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан снимает обращение с контроля. При этом проверяется полнота представленного пакета документов, соблюдение сроков рассмотрения обращения, в систему «Дело» вносится краткое содержание ответа, реквизиты ответа, отметка о результате рассмотрения обращений граждан: «Меры приняты», «Поддержано», «Разъяснено», «Не поддержано». На бумажной копии ответа проставляется дата снятия с контроля и подпись должностного лица, ответственного за работу с обращениями граждан.

3.50. Итоговое оформление дел по обращению заявителя для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

3.51. Должностные лица, ответственные за рассмотрение обращений, несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

3.52. Обращения граждан, поступившие в управление из общественных приемных Губернатора Ростовской области, регистрируются и рассматриваются в соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком.

При регистрации таких обращений в дополнительные реквизиты регистрационной карточки системы «Дело» вносится наименование общественной приемной, из которой поступило обращение.

Копии ответов, направленных по обращениям, поступившим из общественных приемных Губернатора Ростовской области, направляются для сведения руководителю соответствующей общественной приемной (по почте или по системе «Дело»).

4. Рассмотрение обращений по поручению Губернатора Ростовской области

Организация рассмотрения обращений по поручению Губернатора Ростовской области осуществляется в соответствии с постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области».

5. Рассмотрение обращений, поступивших в ходе проведения Губернатором Ростовской области «прямых эфиров»

Организация рассмотрения обращений, поступивших в ходе проведения Губернатором Ростовской области «прямых эфиров», осуществляется в соответствии с постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области».

6. Личный прием граждан в управлении

6.1. Личный прием граждан осуществляется начальником управления, его заместителями по вопросам, входящим в компетенцию управления.

В случае необходимости на личный прием приглашаются руководители и работники структурных подразделений управления.

6.2. Личный прием граждан начальником управления проводится в общественных приемных Губернатора Ростовской области во время его рабочих поездок в городские округа и муниципальные районы Ростовской области, и других установленных для приема граждан местах.

Информация о месте приема, а также об установленных днях и часах доводится до сведения граждан.

Порядок подачи гражданами заявки на участие в интерактивном приеме начальником управления размещен на официальном сайте управления в сети интернет: <http://uprvetro.donland.ru>.

6.3. Личный прием граждан в управлении осуществляется начальником управления, его заместителями по вопросам, отнесенным к компетенции управления в соответствии с графиками приема граждан в установленных для приема местах.

График приема граждан начальником управления, его заместителями по вопросам, отнесенным к компетенции управления размещается на официальном сайте управления в сети интернет: <http://uprvetro.donland.ru>, а также на информационном стенде в управлении.

6.4. Личный прием граждан начальником управления проводится каждый второй четверг месяца с 16.00 до 18.00, кроме праздничных дней.

Личный прием граждан заместителями начальника управления по вопросам, отнесенным к их компетенции проводится каждую вторую и четвертую неделю месяца по вторникам с 16.00 до 18.00, кроме праздничных дней.

6.5. Личный прием граждан начальником управления и его заместителями проводится в помещении управления или других установленных местах.

6.6. Предварительная запись на личный прием возлагается на должностное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан.

6.7. Просьба о личном приеме оформляется гражданином в письменном виде или в форме электронного документа, при этом указывается содержание вопроса, по которому обращается гражданин.

Запись на личный прием в телефонном режиме не осуществляется.

6.8. В случае, если в обращении, поступившем в управление в форме электронного документа или в письменной форме, содержится просьба о личном приеме начальником управления, а также его заместителями, после регистрации оформляется карточка личного приема гражданина по форме согласно приложению к настоящему Порядку и передается начальнику управления или его заместителям, для согласования личного приема.

Материалы, связанные с проведением приема граждан, передаются начальнику управления или его заместителям не позднее одного дня до дня проведения личного приема.

Материалы, связанные с проведением приема иностранных граждан, передаются начальнику управления или его заместителям не позднее одного дня до дня проведения личного приема.

6.9. Организация проведения личного приема граждан начальником управления или его заместителями возлагается на должностное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан.

Информация о месте, днях и часах приема, а также о мотивированном отказе в записи на прием доводится до сведения граждан должностным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан.

6.10. В случае отсутствия в день приема начальника управления по его поручению прием может осуществлять заместитель, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема гражданина.

В случае несогласия гражданина, записавшегося на личный прием к начальнику управления, с проведением личного приема заместителем, прием проводится по решению начальника управления в другой день, по предварительному согласованию с гражданином.

6.11. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности записи на личный прием по предъявлению документа, удостоверяющего

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

6.12. Во время проведения личного приема граждане имеют возможность изложить свое обращение устно либо представить в письменной форме.

6.13. 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.

Согласие на получение гражданином устного ответа подтверждается его подписью, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, подписанный должностным лицом, проводившим личный прием.

6.14. По окончании личного приема начальник управления или его заместители доводят до сведения заявителя свое решение или информируют о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо разъясняют, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

6.15. По итогам личного приема поручения, зафиксированные в карточке личного приема, должностным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан, вводится текст поручения в регистрационную карточку системы «Дело».

6.16. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения гражданина возлагается на начальника управления или его заместителей.

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

6.18. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

6.19. Начальник управления при выезде в муниципальные образования с информационной группой Правительства Ростовской области предусматривает время для проведения личного приема граждан в общественных приемных Губернатора Ростовской области в муниципальных образованиях Ростовской области или других заранее определенных местах.

6.20. Учет обращений граждан на встречах и выездных приемах в составе информационных групп Правительства Ростовской области, оформление карточек личного приема с записью о результатах приема возлагается на должностное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан.

6.21. Письменные обращения, поступившие в ходе выездных личных приемов, проводимых начальником управления, если на них не был дан устный ответ с отметкой в карточке личного приема, передаются для регистрации должностному лицу, ответственному за работу с обращениями граждан в соответствии с настоящим Порядком.

При этом в системе «Дело» в поле «Информационная группа» вносится информация о лице, проводившем прием.

6.22. В случае, если карточка личного приема на выездном личном приеме граждан, поступившая в управление для регистрации и направления для рассмотрения по компетенции, не содержит суть вопроса, к карточке не прилагается письменное заявление (при наличии) или отсутствует согласие гражданина о получении устного ответа на обращение, она возвращается должностным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан лицу, проводившим прием, для доработки.

7. Контроль за исполнением рассмотрения обращений

7.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан, принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, мониторинга поступающих обращений граждан.

7.2. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется начальником управления или его заместителями, а также должностным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан.

7.3. Должностным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан на контроль ставятся обращения, в которых сообщается о нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое социальное и общественное значение. Постановка обращений на контроль производится с целью устранения недостатков в работе структурных подразделений и их должностных лиц, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений заявителей.

7.4. В обязательном порядке должностным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан на контроль ставится рассмотрение обращений граждан, поступивших:

из федеральных органов государственной власти и поставленных ими на контроль;

из общественных приемных Губернатора Ростовской области в муниципальных образованиях Ростовской области;

в ходе прямых телевизионных эфиров Губернатора Ростовской области, а также коллективных, резонансных и имеющих наибольшую социальную значимость обращений граждан.

7.5. Контроль за рассмотрением обращений включает:

постановку на контроль поручений (резолуций) начальника управления по рассмотрению обращений;

контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан заместителями начальника управления, руководителями структурных подразделений управления;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;

подготовку запросов о ходе исполнения поручений по обращениям граждан;

снятие с контроля поручений по рассмотрению обращений граждан.

Обращения снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы и даны письменные ответы.

8. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц управления

8.1. Предметом обжалования является решение или действия (бездействие) должностного лица управления, принятые или осуществленные им в ходе исполнения настоящего Порядка.

8.2. Жалоба гражданина на решение или действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращений подается в письменной или в электронной форме и рассматривается в соответствии с настоящим Порядком.

8.3. Гражданин в своей жалобе на решение или действия (бездействие) указывает сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии).

В подтверждение своих доводов к жалобе гражданин может прилагать сведения и материалы либо их копии.

8.4. Рассмотрение жалобы на решение или действия (бездействие) руководителей структурных подразделений управления, и подготовка ответа на жалобу возлагаются на заместителей управления в соответствии с распределением обязанностей.

Подготовленные ответы по жалобам на решение или действия (бездействие) подписываются начальником управления.

8.5. Организация рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие) заместителей начальника и подготовка ответа на жалобу возлагаются на главного специалиста по правовой работе управления.

8.6. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие) должностных лиц управления, принимается одно из следующих решений:

удовлетворить жалобу, признать решение или действия (бездействие) неправомерным и определить меры, которые должны быть приняты с целью устранения установленных (выявленных) нарушений;

отказать в удовлетворении жалобы.

8.7. Обжалование решений или действий (бездействия) начальника управления, связанных с рассмотрением обращений, осуществляется путем направления соответствующего обращения в адрес заместителя Губернатора Ростовской области, курирующего деятельность управления и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Подготовка и направление ответа гражданину с разъяснениями порядка обжалования осуществляется главным специалистом по правовой работе управления.

Приложение
к Порядку
организации работы
по рассмотрению обращений
граждан в управлении
ветеринарии
Ростовской области

КАРТОЧКА
личного приема гражданина
№ ____ « ____ » _____ 20__ г.

(фамилия, имя, отчество гражданина)

(адрес места жительства гражданина)

Краткое содержание обращения гражданина:

Содержание принятого решения по устному обращению гражданина:

(согласие гражданина на получение ответа в устной форме)

Должность
уполномоченного лица,
проводившего личный прием _____ Ф.И.О.
(подпись)

Приложение № 2
к постановлению
управления ветеринарии
Ростовской области
от 13.05.2020 № 4

ПЕРЕЧЕНЬ
постановлений управления ветеринарии
Ростовской области, признанных утратившими силу

1. Постановление управления ветеринарии Ростовской области от 25.10.2016 № 5 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан».

2. Постановление управления ветеринарии Ростовской области от 23.05.2017 № 3 «О внесении изменений в постановление управления ветеринарии Ростовской области от 25.10.2016 № 5».

3. Постановление управления ветеринарии Ростовской области от 07.02.2018 № 2 «О внесении изменений в постановление управления ветеринарии Ростовской области от 25.10.2016 № 5».