



**ПРАВИТЕЛЬСТВО РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**  
**УПРАВЛЕНИЕ ВЕТЕРИНАРИИ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 18.10.2024 № 8

г. Ростов-на-Дону

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

В целях приведения нормативного правового акта управления ветеринарии Ростовской области в соответствие 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.

2. Признать утратившим силу постановление управления ветеринарии Ростовской области от 13.05.2020 № 4 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в управлении ветеринарии Ростовской области».

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Начальник управления

*Круликов*

А.Н. Круликов

Приложение  
к постановлению  
управления ветеринарии  
Ростовской области  
от 18.10.2024 № 8

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 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 21.08.2023 № 74 «О регламенте Правительства Ростовской области»;
- распоряжением Правительства Ростовской области от 15.03.2017 № 131 «О межведомственном электронном документообороте»;
- распоряжением Правительства Ростовской области от 06.09.2023 № 842 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Правительстве Ростовской области»;
- постановлением Правительства Ростовской области от 23.12.2011 № 273 «Об утверждении Положения об управлении ветеринарии Ростовской области».

1.3. Положения Порядка распространяются на все обращения граждан и организаций, адресованные в управление или должностному лицу управления, а также поступившие в управление для рассмотрения из других органов, рассмотрение которых регулируется Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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 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, в том числе в электронной форме. К обращениям, поступившим в форме электронного документа, гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме, либо обратиться с просьбой об их истребовании;

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 ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 – 3.9 раздела 3 настоящего Порядка, уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

получать ответ по существу поставленных в обращении вопросов в случае, предусмотренном пунктом 3.41 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:

ответ в письменной форме или в форме электронного документа 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 ответ в письменной форме или в форме электронного документа по существу поставленных в обращении вопросов.

Ответ на обращение не дается в случае, если в 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 обращений в письменной форме является: 344064, г. Ростов-на-Дону, ул. Вавилова, д. 68.

Гражданин может лично передать обращение в письменной форме в приемную начальника управления (далее – приемная) 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](http://www.letters.donland.ru) (далее – Электронная приемная), а также с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал).

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.

Поступившая через Электронную приёмную корреспонденция, не относящаяся к обращениям граждан, распечатывается и регистрируется как входящие документы управления для дальнейшей обработки, о чем гражданин информируется должностным лицом управления, ответственным за прием и регистрацию входящей корреспонденции, путём направления электронного сообщения.

Поступившие через Электронную приёмную обращения, адресованные в иные исполнительные органы Ростовской области, органы местного самоуправления муниципальных образований в Ростовской области и их должностным лицам, не подлежащие регистрации и рассмотрению в управлении, пересылаются соответствующему адресату по межведомственной системе электронного документооборота и делопроизводства «Дело» (далее – система «Дело») для дальнейшей регистрации и организации работы по их рассмотрению, о чём гражданин информируется исполнителем путём направления электронного сообщения.

Направление обращений через Электронную приемную осуществляется с авторизацией гражданина через единую систему идентификации и аутентификации (ЕСИА).

2.4. Получение и обработка обращений, направленных через Единый портал, а также направление ответов на них осуществляется с использованием платформы обратной связи Единого портала.

Подготовка ответов на обращения, направленных через Единый портал, осуществляется в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.5. Прием обращений в телефонном режиме в управлении не осуществляется.

Телефон для справок управления: (863) 223-20-57.

2.6. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах структурных подразделений управления, почтовом адресе и адресе Электронной приёмной для направления обращений размещены на официальном сайте управления в сети «Интернет»: <https://new-uprvetro.donland.ru>.

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

На информационном стенде в управлении размещается следующая обязательная информация:

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

2.8. Информирование граждан по устным обращениям осуществляется должностным лицом 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.

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

Направление обращения на рассмотрение в другой государственный орган осуществляется на основании поручения начальника управления, заместителей начальника управления с указанием наименования исполнительного органа Ростовской области и его должностного лица, куда направляется обращение, при этом исполнитель, ответственный за работу с обращением (далее – исполнитель), направляет уведомление о переадресации обращения заявителю.

Если в обращении, поступившем в управление, не были установлены контрольные сроки исполнения, и обращение перенаправлено для рассмотрения из иного исполнительного органа Ростовской области с одновременным уведомлением заявителя о переадресации его обращения, то сроки исполнения обращения исчисляются со дня регистрации обращения в управлении.

2.10. 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.

2.11. 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 направляется соответствующее уведомление гражданину.

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

2.11.2. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут исполнители.

2.12. 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.

2.13. 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.

2.14. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 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.

2.15. 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. В случае необходимости рассмотрение обращения осуществляется с выездом на место.

3.3. В случае, если в 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 обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, исполнитель 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 обращения в письменной форме не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в исполнительные органы, 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 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 обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались 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 обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 3.41 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 в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в управление или должностному лицу управления.

3.11. Прием обращений в письменной форме непосредственно от граждан осуществляется должностным лицом управления, ответственным за прием и регистрацию обращений.

При обращении непосредственно в управление граждан с хроническими проблемами со здоровьем, граждан ограниченно или временно нетрудоспособных, граждан с низкими навыками использования цифровых технологий, в том числе в силу возраста, а также граждан с низким уровнем знания русского языка, которые не могут самостоятельно подготовить обращение в письменной форме или в форме электронного документа, должностным лицом управления, ответственным за прием и регистрацию обращений граждан, осуществляется прием обращения в устной форме путем проведения личного приема таких граждан с внесением содержания устного обращения в карточку личного приема.

3.12. По просьбе гражданина должностным лицом управления, ответственным за прием и регистрацию обращений, на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется отметка (штамп) о принятии, содержащая дату поступления обращения и фамилию.

3.13. Обращения граждан, подлежащие рассмотрению в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», поступившие в управление на бумажном носителе или по системе межведомственного электронного документооборота (далее – МЭДО), регистрируются в управлении должностным лицом, ответственным за прием и регистрацию обращений, в соответствии с пунктом 2.10 раздела Порядка.

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 управления, ответственному за прием и регистрацию обращений, для регистрации и направления по принадлежности для рассмотрения.

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

3.16. Учет, систематизация и анализ обращений, за исключением обращений, поступивших через Единый портал, осуществляется с использованием системы «Дело».

Учет, систематизация и анализ обращений, поступивших через Единый портал, осуществляется с использованием платформы обратной связи Единого портала.

3.17. Должностное лицо управления, ответственное за прием и регистрацию обращений, 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».

3.18. 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.

3.19. 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);
- форма обращения (в письменной форме, 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).

Сканированные образы обращений с прилагающимися к ним документами (при наличии) в обязательном порядке прикрепляются к регистрационной карточке обращения в системе «Дело» в формате Portable Document Format (далее – PDF; PDF/A-1).

3.20. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело» несет должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию обращений.

3.21. 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.

3.22. Начальник управления или его заместители по содержанию каждого обращения определяют ответственного исполнителя, при необходимости – соисполнителей, а также, при необходимости, особый порядок рассмотрения (выезд на место, проведение личного приема заявителя, рассмотрение обращения в составе комиссии и другое) и направляют обращение на рассмотрение.

Должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию обращений, вносит информацию об исполнителях и текст поручения в систему «Дело».

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

Сопроводительные письма в федеральные органы государственной власти и их территориальные подразделения подписываются начальником управления.

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

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

3.25. В случае, если поставленные в обращениях 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.

Уведомление о переадресации обращения, направленного в письменной форме, направляется по указанному в обращении почтовому адресу. Уведомление о переадресации обращения, направленного в форме электронного документа, направляется по указанному в обращении адресу электронной почты. В случае, если в обращении гражданином указан удобный для него способ получения уведомления о переадресации обращения (почта, электронная почта, лично, факсимильная связь, личный кабинет в электронной приемной), уведомление о переадресации направляется указанным гражданином способом.

3.26. Если заявитель ранее обращался в управление и не удовлетворен принятым решением в связи с нарушением его прав или норм действующего законодательства, обращение передается начальнику управления для организации его рассмотрения с участием заявителя и проведения проверки изложенных доводов.

Ответы по итогам рассмотрения данных обращений должны содержать информацию по существу поднятого вопроса, а также вывод об обоснованности

(или необоснованности) доводов о ненадлежащем рассмотрении предыдущего обращения.

В случае, если доводы гражданина в ходе проверки подтвердились, должны быть приняты исчерпывающие меры по устранению выявленных недостатков в работе и разрешению поднятого в обращении вопроса.

В случае, если доводы не нашли подтверждения, в ответе гражданину должны быть даны разъяснения правовых оснований отказа в удовлетворении его просьбы, а также порядок обжалования принятого решения.

3.27. Обращения граждан, поступившие в управление из федеральных органов государственной власти и поставленные ими на контроль, передаются начальнику управления или лицу его замещающему, который определяет порядок работы по рассмотрению обращения. Контроль за соблюдением сроков их рассмотрения осуществляется начальником управления или его заместителями, давшими поручение по рассмотрению обращений.

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

3.28. Запросы информации, поступившие в управление в соответствии с пунктом 2 части 1 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», направляются начальнику управления или его заместителям, которые определяют порядок их рассмотрения для предоставления информации по существу запроса. Контроль за соблюдением сроков их рассмотрения осуществляется начальником управления, его заместителями, а также руководителями иных структурных подразделений управления, на рассмотрении которых находятся указанные запросы.

3.29. Обращения, направляемые на рассмотрение в соответствии с компетенцией в органы власти и организации, не являющиеся участниками системы «Дело» или МЭДО, на бумажном носителе, а также уведомления и ответы гражданам, подлежащие направлению на почтовый адрес, направляются должностным лицом, ответственным за прием и регистрацию обращений.

3.30. 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 с настоящим Порядком.

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

3.32. 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.

3.33. Депутатский запрос, направленный в управление депутатом Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по обращениям граждан, направляется на рассмотрение тому должностному лицу, которому он адресован.

Должностное лицо, которому направлен запрос, должно дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через тридцать дней со дня регистрации в управлении.

Ответ на депутатский запрос должен быть подписан тем должностным лицом, которому направлен запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

3.34. При обращении в управление депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по вопросам, связанным с его деятельностью, ответственные исполнители 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, исполняющим его обязанности.

3.35. 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.

3.36. 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.

3.37. 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.

3.38. 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 обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.39. В случае получения в установленном порядке запроса органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, ответственные исполнители 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.

3.40. Обращения 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.

3.41. Ответы на обращения, поступившие в управление в письменной форме, подписываются на бумажном носителе, регистрируются в установленном порядке в системе «Дело» с прикреплением в регистрационную карточку сканированного образа подписанного ответа и направляются заявителю по указанному в обращении почтовому адресу.

Ответы на обращения, поступившие в управление в форме электронного документа, подписываются на бумажном носителе или в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, регистрируются в установленном порядке в системе «Дело» и направляются по адресу электронной почты, указанному в обращении. При этом в случае, если ответ на обращение подписан на бумажном носителе, то на указанный заявителем адрес электронной почты направляется сканированный образ подписанного ответа. В случае, если ответ на обращение подписан в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, то на указанный заявителем адрес электронной почты направляется файл визуализации со штампом электронной подписи.

В случае, если в обращении гражданином указан удобный для него способ получения ответа (почта, электронная почта, лично, факсимильная связь, личный кабинет в электронной приемной), ответ дополнительно направляется указанным гражданином способом.

Ответы на обращения, поступившие через Единый портал, подписываются в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи и направляются по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале.

3.42. 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».

3.43. 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.

3.44. 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.

3.45. 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 прием и регистрацию обращений, для изменения контрольных сроков.

При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения в регистрационной карточке системы «Дело» в разделе «Поручение» должностным лицом, ответственным за прием и регистрацию обращений, проставляется новый срок рассмотрения обращения.

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

3.47. 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».

3.48. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется должностным лицом, ответственным за прием и регистрацию обращений.

3.49. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа ответственный исполнитель вводит отчет об исполнении в регистрационной карточке обращения в системе «Дело» с добавлением сканированных образов документов в формате PDF; PDF/A-1, полученных в ходе работы с обращением.



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, осуществляющим визирование, проект ответа на обращение возвращается ответственному исполнителю для доработки.

3.50. При поступлении отработанных обращений должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию обращений, снимает обращение с контроля. При этом проверяется соблюдение срока рассмотрения обращения, в систему «Дело» вносится дата направления ответа и отметка о результате рассмотрения обращения: «Меры приняты», «Поддержано», «Разъяснено», «Не поддержано».

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

3.52. Ответственные исполнители несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

3.53. 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 должностные лица 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.

Порядок подачи гражданами заявки на участие в интерактивном приеме начальником управления размещен на официальном сайте управления в сети интернет: <https://new-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: <https://new-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. Просьба о личном приеме оформляется гражданином в письменной форме или в форме электронного документа, при этом указывается содержание вопроса, по которому обращается гражданин.

Запись на личный прием в телефонном режиме не осуществляется.

6.7. 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 двух дней до дня проведения личного приема.

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

6.8. Организация проведения личного приема граждан начальником управления или его заместителями возлагается на должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию обращений.

Информация о месте, днях и часах приема доводится до сведения граждан должностным лицом, ответственным за прием и регистрацию обращений.

6.9. 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.

6.10. Личный прием граждан осуществляется по предъявлению документа, удостоверяющего личность.

Категории граждан, указанные в части 2 статьи 12 Областного закона от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан», пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

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

6.12. 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.

6.13. 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 разъясняет, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

6.14. По итогам личного приема поручения, зафиксированные в карточке личного приема, должностным лицом, ответственным за прием и регистрацию обращений, вводится текст поручения в регистрационную карточку системы «Дело».

6.15. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения гражданина возлагается на начальника управления или его заместителей, проводивших личный приём.

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

6.17. Обращение в письменной форме, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

6.18. Начальник управления при выезде в муниципальные образования с 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.

6.19. Учет обращений граждан на встречах и выездных приемах в составе групп губернаторского контроля, оформление карточек личного приема с записью о результатах приема возлагается на должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию обращений граждан.

6.20. 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 прием и регистрацию обращений, в соответствии с настоящим Порядком.

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

6.21. В случае, если карточка личного приема, 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 прием и регистрацию обращений, лицу, проводившему личный прием граждан, для доработки.

## 7. Контроль за исполнением рассмотрения обращений

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

7.2. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется начальником управления, его заместителями, а также руководителями иных структурных подразделений управления, на рассмотрении которых находятся обращения.

7.3. Должностным лицом, ответственным за прием и регистрацию обращений, на контроль ставятся все обращения, поступающие в управление. 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 целях организации упреждающего контроля должностным лицом, ответственным за организацию работы с обращениями и осуществление контроля соблюдения порядка рассмотрения обращений, установленного Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», еженедельно предоставляется начальнику управления и его заместителям информация об обращениях, срок исполнения которых истекает на предстоящей неделе.

7.5. В целях исключения случаев нарушения сроков рассмотрения обращений, направление на подпись проектов ответов на обращения начальнику управления, его заместителям осуществляется ответственными исполнителями не позднее чем за пять рабочих дней до истечения срока, установленного для рассмотрения обращения.

## 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) должностных лиц управления, подготовка ответа на жалобу осуществляется начальником управления или по его поручению иным должностным лицом.

8.5. 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.

Ответ на жалобу направляется гражданину в течение тридцати дней со дня регистрации жалобы в управлении.

8.6. Обжалование решений или действий (бездействия), принятых по результатам рассмотрения жалобы на решение или действие (бездействие) начальника управления, его заместителей или иных должностных лиц

управления, осуществляется в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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)