



ЗАРЕГИСТРИРОВАНО

08.09.2021

с присвоением регистрационного номера

31-11606

**ДЕПАРТАМЕНТ ВЕТЕРИНАРИИ
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

от 06.09.2021 № 21
г. Ярославль

Об утверждении Порядка
рассмотрения обращений граждан
в департаменте ветеринарии
Ярославской области

В целях совершенствования работы с обращениями граждан, руководствуясь Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,
ДЕПАРТАМЕНТ ВЕТЕРИНАРИИ ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ
ПРИКАЗЫВАЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан в департаменте ветеринарии Ярославской области.
2. Контроль за исполнением приказа возложить на директора департамента Чавгуна А.Л.
3. Приказ вступает в силу через 10 дней после его официального опубликования.

Директор департамента

А.Л. Чавгун

УТВЕРЖДЁН

приказом департамента

ветеринарии

Ярославской области

от 06.09.2021 № 21

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан в департаменте ветеринарии
Ярославской области

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в департаменте ветеринарии Ярославской области (далее – Порядок) разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности рассмотрения обращений граждан, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при рассмотрении обращений граждан, и определения порядка рассмотрения обращений граждан в департаменте ветеринарии Ярославской области (далее – департамент).

Положения Порядка распространяются на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.2. В Порядке используются следующие основные термины:

- заявитель – физическое лицо или объединение граждан, в том числе юридическое лицо, обратившееся в департамент;

- обращение гражданина (далее – обращение) – направленное заявителем в департамент или должностному лицу департамента в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение;

- коллективное обращение – обращение от имени двух и более заявителей по одному и тому же вопросу;

- предложение – рекомендация заявителя по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления муниципальных образований области, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

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

- жалоба – просьба заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

- электронный документ – документированная информация, представленная в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям или обработки в информационных системах;

- регистрационная карточка обращения (далее – РКО) – документ (на бумажном носителе или в электронном виде), в котором указывается информация об обращении, порядке и результатах его рассмотрения;

- должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления муниципального образования области. Для целей Порядка должностными лицами департамента являются директор департамента, заместитель директора департамента;

- исполнитель – государственный гражданский служащий департамента, уполномоченный должностным лицом на рассмотрение обращения и осуществляющий подготовку проекта ответа по результатам рассмотрения обращения.

1.3. Рассмотрение обращений, а также их хранение осуществляются в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

- Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях;

- Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ);

- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- Законом Ярославской области от 1 октября 2010 г. № 30-з «Устав Ярославской области»;

- постановлением Правительства области от 22.10.2012 № 1137-п «Об утверждении Положения о департаменте ветеринарии Ярославской области»;

- Порядком.

1.4. При рассмотрении обращений не допускается разглашение содержащихся в обращениях сведений, а также сведений о частной жизни гражданина без его согласия.

Не является разглашением сведений направление департаментом обращения в другой орган государственной власти, орган местного самоуправления муниципального образования области или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2. Требования к порядку рассмотрения обращений

2.1. Порядок подачи обращений и информирования об их рассмотрении

2.1.1. Обращения могут быть направлены заявителями в департамент следующими способами:

- почтовым отправлением;
- посредством факсимильной связи;
- по электронной почте;
- посредством фельдъегерской и курьерской связи;
- через официальный сайт департамента на портале органов государственной власти Ярославской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт департамента);

- лично заявителем или его представителем.

Адрес для направления обращений: улица Чехова, дом 5, город Ярославль, 150054.

Номер телефона для справок: (4852) 40-04-23.

Номер факса: (4852) 78-57-65.

Адрес электронной почты: depvet@yarregion.ru.

Адрес официального сайта департамента: <https://www.yarregion.ru/depts/deptvet/tmpPages/sendletter.aspx?mrg=1539222&code=deptvet>.

График работы департамента:

- понедельник – четверг: с 8.30 до 17.30, перерыв с 12.00 до 12.48;
- пятница, предпраздничные дни: с 8.30 до 16.30, перерыв с 12.00 до 12.48.

2.1.2. На информационном стенде в здании департамента и на официальном сайте департамента размещается следующая информация:

- текст Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ;
- текст Порядка;
- график приема заявителей директором департамента;
- номера телефонов для получения справочной информации.

2.1.3. При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица и исполнители уточняют фамилию, имя, отчество заявителя, адрес его места жительства, наименование объединения граждан и подробно, в вежливой и корректной форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности лица, принявшего телефонный звонок.

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

2.1.4. С момента приема обращения заявитель имеет право на получение сведений о прохождении процедур по рассмотрению его обращения лично, а также при помощи телефонной, электронной или почтовой связи с учетом графика работы департамента.

2.1.5. Заявитель имеет право 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.

2.2. Требования к местам приема заявителей

2.2.1. Места приема, в том числе места информирования и ожидания, должны соответствовать установленным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

2.2.2. Места для информирования и ожидания оборудуются информационным стендом, стульями, столом с канцелярскими принадлежностями для осуществления необходимых записей, оформления письменных обращений.

Рядом с местами ожидания должен находиться туалет со свободным доступом к нему в соответствии с графиком работы департамента.

2.2.3. Прием заявителей осуществляется в служебных помещениях департамента.

2.2.4. Личный прием заявителей должностными лицами департамента осуществляется в служебных кабинетах соответствующих должностных лиц департамента.

3. Порядок регистрации и рассмотрения обращений

3.1. Сроки регистрации и рассмотрения обращений

3.1.1. Обращение, поступившее в департамент, подлежит обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в департамент.

3.1.2. Общий срок рассмотрения обращений не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения.

Если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем рассмотрения считается следующий за ним рабочий день.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ, срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего обращение.

3.1.3. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию департамента, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ.

Дублирование на бумажном носителе сопроводительного письма о перенаправлении обращения и текста обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, не производится в случае перенаправления обращения автоматически по единой системе электронного документооборота (далее – ЕСЭД).

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

Дублирование на бумажном носителе сопроводительного письма о перенаправлении обращения и текста обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, не производится в случае перенаправления обращения автоматически по ЕСЭД.

3.1.5. Департамент при направлении обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования области или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

3.2. Результат рассмотрения обращений

3.2.1. Конечными результатами рассмотрения обращений являются:

- ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- уведомление о переадресации обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (далее – уведомление о переадресации обращения);

- ответ с разъяснением (при рассмотрении отдельных обращений в соответствии со статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ).

3.2.2. Результат рассмотрения обращения направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

Ответ на поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований Порядка и части 2 статьи 6 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ на официальном сайте департамента.

3.3. Порядок действий при регистрации и рассмотрении письменных обращений

Рассмотрение письменных обращений включает в себя следующие действия:

- прием и регистрация обращений;
- направление обращения исполнителю;
- рассмотрение обращения;
- направление ответа на обращение;
- оформление и хранение текущего архива обращений.

3.4. Прием и регистрация обращений

3.4.1. Основанием для начала рассмотрения обращения является его прием и регистрация в департаменте.

Обращения могут быть направлены или переданы заявителями непосредственно, а также могут быть приняты при переадресации из других органов или от должностных лиц.

3.4.2. Заявитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа, либо фамилию, имя, отчество (при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ на обращение или уведомление о переадресации обращения; излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Порядком. В обращении, направленном в форме электронного документа, заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3.4.3. Обращение, поступившее в департамент, передается в день его поступления лицу, ответственному за регистрацию обращений, которое осуществляет обработку и регистрацию обращения.

3.4.4. На стадии обработки поступивших обращений лицо, ответственное за регистрацию обращений, отбирает те из них, которые не подлежат рассмотрению по существу поставленных в обращении вопросов согласно статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ, а именно:

- обращения, текст которых не поддается прочтению;
- обращения заявителей, с которыми прекращена переписка по поставленным вопросам;
- обращения, в которых обжалуются судебные решения (за исключением решений по делам, в которых принимал участие департамент);
- обращения, ответ на которые по существу поставленных в них вопросов не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- обращения, текст которых не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы.

По обращениям, которые не подлежат рассмотрению по существу поставленных в них вопросов, готовится письменное уведомление заявителю с обоснованием оставления обращения без ответа по существу поставленных вопросов, а в случае получения обращения, обжалующего судебное решение, – письменное уведомление о возвращении такого обращения с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

В случае если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в департамент. Заявитель, направивший указанное обращение, уведомляется о данном решении.

3.4.5. При обработке обращений производится их регистрация в электронной базе данных обращений ЕСЭД с присвоением регистрационного номера. При этом в РКО вносится следующая информация

о поступившем обращении:

- дата регистрации обращения;
- способ получения обращения;
- вид обращения (заявление, предложение, жалоба);
- данные заявителя: фамилия, имя и отчество (при наличии) физического лица, наименование юридического лица;
- адрес заявителя (почтовый и (или) электронный);
- данные о корреспонденте, перенаправившем обращение, если таковой имеется;
- тематика обращения;
- содержание обращения;
- данные о том, что обращение является коллективным;
- данные о том, что обращение является повторным;
- данные о количестве листов обращения с приложениями.

После регистрации обращения и внесения данных в РКО на бумажном носителе обращения проставляется регистрационный номер, текст обращения на бумажном носителе с приложениями сканируется и размещается в ЕСЭД.

3.5. Направление обращений исполнителю

Зарегистрированные обращения направляются в день регистрации должностным лицам департамента для вынесения резолюции.

Должностное лицо департамента с момента получения обращений рассматривает поступившие обращения и определяет, относятся ли поставленные в обращении вопросы к компетенции департамента.

По результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами должностное лицо департамента:

- определяет исполнителей, механизм реализации, сроки действий и сроки рассмотрения обращений;
- принимает решение о постановке обращения на контроль.

3.6. Рассмотрение обращения

3.6.1. Основанием для начала рассмотрения обращения по существу поставленных в нем вопросов является поступление обращения исполнителю с резолюцией должностного лица департамента.

3.6.2. В случае если в поручении о рассмотрении обращения указано несколько исполнителей, подготовку ответа заявителю осуществляет ответственный исполнитель, указанный в поручении первым.

3.6.3. Исполнитель обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием заявителя.

3.6.4. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель

запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления муниципальных образований области и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

3.6.5. В случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, исполнитель запрашивает ее у гражданина любым доступным способом.

3.6.6. Исполнитель принимает меры, направленные на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина, дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ, уведомляет заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования области или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.6.7. Порядок рассмотрения отдельных обращений.

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

Если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного или уполномоченного лица департамента, а также членов его семьи, должностное или уполномоченное лицо департамента вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования области или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в департамент или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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, направляется уведомление о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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 муниципального образования области или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение.

3.6.8. Должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения в соответствии с абзацем четвертым пункта 3.1.2 подраздела 3.1 данного раздела Порядка.

3.6.9. Подготовленный исполнителем проект ответа на обращение передается на согласование должностному лицу департамента. В случае отсутствия замечаний ответ на обращение подписывается должностным лицом.

3.6.10. Информация о результатах рассмотрения обращения заносится ответственным сотрудником департамента в РКО в ЕСЭД с прикреплением скан-образа подписанного ответа на обращение.

3.7. Направление ответа на обращение

3.7.1. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям:

- должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении;
- если просьба, изложенная в обращении, не может быть удовлетворена, то указывается, по каким причинам;
- должны быть указаны следующие сведения: кому направлен ответ на обращение, дата отправки, регистрационный номер обращения, присвоенный департаментом, фамилия, имя, отчество (при наличии).

3.7.2. Ответ на обращение, подписанный должностным лицом, направляется заявителю. По желанию заявителя ответ на обращение может быть вручен ему лично, при этом заявитель расписывается в получении ответа на втором экземпляре.

3.8. Оформление и хранение текущего архива обращений

3.8.1. При итоговом формировании дела по рассмотрению обращения сначала подшивается оригинал обращения, затем все материалы,

отражающие процесс рассмотрения обращения гражданина в хронологической последовательности, в том числе ответ на обращение гражданина.

3.8.2. Ответственный сотрудник департамента проверяет материалы дела по рассмотрению обращения, завершает оформление дела по рассмотрению обращения и помещает его на хранение.

3.8.3. Хранение дел рассмотренных обращений обеспечивается в текущем архиве департамента в течение 5 лет. РКО в электронном виде хранятся в ЕСЭД в течение 5 лет.

4. Порядок проведения личного приема заявителей и его проведение

4.1. Прием граждан должностным лицом проводится согласно утвержденному графику.

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

4.2. Предварительная запись граждан на личный прием (в том числе в режиме видео-конференц-связи) производится сотрудником департамента, ответственным за организацию работы приемной департамента.

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

В регистрационной карточке, размещенной в ЕСЭД, в разделе «Личный прием» регистрируется устное обращение гражданина или письменное обращение, поданное на личном приеме, и заносятся все необходимые сведения.

4.4. Должностные лица департамента, осуществляющие прием, для обеспечения квалифицированного решения поставленных гражданином вопросов привлекают к их рассмотрению сотрудников отделов департамента или получают у них консультации.

4.5. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в регистрационной карточке по итогам личного приема.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.6. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию департамента, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.7. По окончании приема должностное лицо департамента доводит до сведения заявителя принятое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

5. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений

5.1. Должностные лица департамента в пределах своей компетенции осуществляют контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей.

Ответственные исполнители несут персональную ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений и Порядка.

5.2. Исполнитель, ответственный за регистрацию обращений, осуществляет общий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений.

5.3. Лица, виновные в нарушении порядка работы с обращениями, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

6. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принимаемых) в ходе рассмотрения обращений

6.1. Заявители вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц департамента в ходе рассмотрения обращений и решения, принятые по результатам рассмотрения обращений, в досудебном порядке вышестоящему должностному лицу.

6.2. В соответствии со статьей 218 Кодекса административного судопроизводства Российской Федерации заявители могут обратиться в суд с требованиями об оспаривании решений, действий (бездействия) органа государственной власти, должностного лица, государственного служащего, если полагают, что нарушены или оспорены их права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к осуществлению их прав, свобод и реализации законных интересов или на них незаконно возложены какие-либо обязанности.