

**УПРАВЛЕНИЕ ВЕТЕРИНАРИИ
С ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЕТЕРИНАРНОЙ ИНСПЕКЦИЕЙ
ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

П Р И К А З

от 09 января 2019 № 4-п
г. Вологда

Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан, поступающих в Управление ветеринарии с государственной ветеринарной инспекцией Вологодской области

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях совершенствования работы с обращениями граждан и объединений граждан в Управлении ветеринарии с государственной ветеринарной инспекцией области

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан, поступающих в Управление ветеринарии с государственной ветеринарной инспекцией области.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник Управления



А.Ф. Мойсов

Утверждено
приказом Управления ветеринарии с
государственной ветеринарной ин-
спекцией области
от « 09 » января 2014 года

Инструкция
о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в Управле-
ние ветеринарии с государственной ветеринарной инспекцией Вологодской об-
ласти

I. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в Управление ветеринарии с государственной ветеринарной инспекцией области (далее – Инструкция, Управление), устанавливает порядок рассмотрения обращений и приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства в Управлении.

1.2. Порядок рассмотрения и приема граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными федеральными и областными нормативно-правовыми актами.

1.3. В Инструкции используются следующие термины, предусмотренные статьей 4 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

1) обращение гражданина - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

3) заявление - просьба гражданина 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 и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) 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.

II. Предмет регулирования Инструкции

2.1. Положения настоящей Инструкции распространяются на обращения, полученные в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, телеграфу, факсимильной связи, информационным системам общего пользования.

2.2. Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений распространяется на все обращения, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

2.3. Настоящая Инструкция не распространяется на:

2.3.1. жалобы, направленные в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», на нарушение прав граждан и организаций при предоставлении государственных услуг;

2.3.2. жалобы, поданные в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 24 декабря 2012 года «О досудебном (внедосудебном) обжаловании заявлений и действий (бездействия) органов исполнительной государственной власти области, предоставляющих государственные услуги, руководители, иных должностных лиц и государственных служащих при предоставлении государственных услуг»;

2.3.3. запросы, направленные в соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» о предоставлении информации о деятельности Управления;

2.3.4. заявления о возбуждении дела об административном правонарушении, жалобы на постановление по делу об административном правонарушении и определение об отказе в возбуждении дела об административном правонарушении, рассматриваемые в соответствии с Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях;

2.3.5. обращения граждан о даче согласия на замещение на условиях трудового договора должности в организации и (или) на выполнение в данной организации работ (оказание данной организации услуг) на условиях гражданско-правового договора; обращения государственных служащих Управления и работников органов государственной власти в целях склонения служащего и работника к совершению коррупционных правонарушений и иные обращения в целях реализации Федерального закона от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»;

2.3.6. подлежащие рассмотрению в судебном порядке заявления, ходатайства и жалобы.

III. Порядок приема и регистрации обращений

3.1. Письменные обращения в Управление направляются посредством почтовой связи или доставляются по адресу: Вологодская область, г. Вологда, ул. Предтеченская, д. 19, каб. 429

Письменные обращения принимаются в Управлении по следующему графику: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 8.00 до 17.00; обеденный перерыв - с 12.30 до 13.30.

3.2. В письменном обращении гражданином в обязательном порядке указывается либо наименование государственного органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

3.3. Предоставление информации по вопросам регистрации письменных обращений, поступивших в Управление, осуществляется по следующему графику:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 8.00 до 17.00;
обеденный перерыв – с 12.30 до 13.30

Информация о номерах телефонов Управления, а также его подведомственных учреждений размещается на сайте Управления.

3.4. Обращения в форме электронных сообщений направляются в Управление по адресу электронной почты Управления: oblvetupr@yandex.ru.

Обращения, поступившие в Управление или должностному лицу в форме электронного документа, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

3.5. Регистрация обращений осуществляется ведущим специалистом Управления.

Обращения регистрируются в журнале регистрации обращений граждан в течение трех дней с момента их поступления в Управление или должностному лицу Управления.

3.6. На письменных обращениях проставляется регистрационный штамп, в котором указывается наименование Управления, регистрационный номер обращения и дата регистрации (число, месяц, год).

IV. Рассмотрение обращений

4.1. Обращения, поступившие в Управление, подлежат обязательному рассмотрению.

4.2. В случае необходимости Управления или должностное лицо Управления

может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

4.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления или должностного лица Управления, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о передаче обращения в адрес органа, с которым гражданин обращается в письменном обращении.

В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней регистрируется и направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

4.4. При направлении обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в случае необходимости у них может быть запрошена информация о результатах рассмотрения обращения.

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

4.6. Обращение, рассмотрение которого относится к компетенции нескольких государственных органов Управления, направляется служащему, указанному среди исполнителей первым. Копии этого обращения ведутся специалистами Управления за организацию работы с обращениями, направ-ляющимися исполнителям.

С исполнителями направляются предложения для подготовки ответа в пределах своей компетенции в адрес ответственного исполнителя в пятнадцатидневный срок со дня поступления обращения.

4.7. В случае неправомерного направления обращения государственный гражданских служащий Управления, его получившее, в срок не позднее трех дней с момента поступления передает его ведущему специалисту Управления, ответственно-му за организацию работы с обращениями, для передачи соответствующему служа-щему по компетенции.

4.8. При одновременном поступлении основного обращения и его копии либо поступления копии до окончания рассмотрения основного обращения дается единый ответ на обращение.

Если копия обращения поступила после разрешения основного обращения, то заявителю не позднее 10-дневного срока с момента регистрации копии обращения ответ направляется ответственным исполнителем по данному обращению, со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное обращение.

Копия ответа направляется в случае указания заявителя о его необходимости. Копия ответа заверяется подписью ведущего специалиста Управления, ответ-ственного за организацию работы с обращениями, и соответствующей печатью.

Копии обращений приобщаются ведущим специалистом Управления, ответственным за организацию работы с обращениями, к основной переписке.

4.9. Контроль за рассмотрением обращений включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям;
- снятие обращений с контроля.

4.10. Ответственность за ведение контроля возлагается на ведущего специалиста Управления, ответственного за организацию работы с обращениями.

4.11. Поручения о рассмотрении обращений снимаются с контроля после направления ведущим специалистом Управления, ответственным за организацию работы с обращениями, ответа на обращение. Поручения, по которым были продлены сроки исполнения, снимаются с контроля после направления ответов гражданам.

4.12. Письменное обращение, поступившее в Управление или должностному лицу Управления в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации письменного обращения.

4.13. В исключительных случаях, а также в случае направления Управлением в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, начальник (заместитель начальника) Управления вправе продлить срок рассмотрения письменного обращения, но не более чем на тридцать дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.14. Ответ на обращение, подписанный начальником Управления или его заместителем, либо уполномоченным на то лицом, направляется ведущему специалисту Управления, ответственному за организацию работы с обращениями, для присвоения ему исходящего регистрационного номера.

На письменное обращение, поступившее в Управление или должностному лицу Управления, ответ направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение, поступившее в Управление или должностному лицу Управления в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

4.15. При регистрации на письме проставляется регистрационный номер и дата регистрации (число, месяц, год), индекс дела в соответствии с номенклатурой дел.

4.16. Ведущий специалист Управления, ответственный за организацию работы с обращениями, осуществляет особый контроль за исполнением обращений, поступивших в Управление из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека в Рос-

сийской Федерации, исполнением обращений, поступивших в адрес Губернатора области, с контролем исполнения, обращений, имеющих поручения начальника Управления или его заместителя.

4.17. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными им обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, государственный гражданский служащий Управления, являющийся ответственным исполнителем по обращению, вправе подготовить предложение (в связи с безосновательностью очередного обращения) о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу с проектом уведомления заявителю и материалов, обосновывающих принятие такого решения.

4.17.1. Начальник Управления или его заместитель вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.18. Порядок рассмотрения отдельных обращений:

4.18.1. Ответ на обращения не дается, если:

- в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- текст письменного обращения не поддается прочтению, 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, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- 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.

4.18.2. В случае, если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с компетенцией.

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

4.18.4. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4.19. 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 соответствующему должностному лицу Управления.

4.20. Принимаются к сведению, учитываются в статистических формах, информационных отчетах и подлежат списанию в дело ведущим специалистом Управления, ответственным за организацию работы с обращениями, и уведомлением гражданина о принятии к сведению изложенной им информации следующие письменные обращения:

не содержащие конкретных предложений, заявлений или жалоб;

не содержащие сведений о нарушенном праве гражданина (объединения граждан) и основанные на общих рассуждениях автора по проблемам внутренней и внешней политики государства;

не содержащие новой информации по вопросам, ранее уже поднятым этим автором, которые решены или не требуют дополнительного рассмотрения.

V. Личный прием граждан в Управлении

5.1. Личный прием граждан осуществляется начальником Управления и заместителем начальника Управления.

График приема граждан утверждается начальником Управления и размещается на официальном сайте Управления и на информационном стенде по месту приема граждан в Управлении по адресу: Вологодская область, г. Вологда, ул. Предтеченская, д.19.

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

5.3. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

5.4. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема граждан. 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 журнале личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.5. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

5.6. Если в ходе личного приема выясняется, что в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления или должностного лица Управления, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

5.8. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в Управлении, осуществляется старшим специалистом 1 разряда Управления.

VI. Организация личного приема граждан начальником Управления

6.1. Личный прием граждан осуществляется на основе обращений, поступивших в письменной форме, в виде электронного запроса или устного личного обращения.

Запись на личный прием и результаты приема ведутся в журнале, по форме согласно приложению к настоящей Инструкции.

6.2. Запись граждан на личный прием к начальнику Управления осуществляется старшим специалистом 1 разряда Управления.

6.3. Обращение граждан о личном приеме у начальника Управления рассматривается старшим специалистом 1 разряда Управления на соответствие следующим требованиям:

- просьба гражданина о личном приеме не должна быть анонимной;
- интересующий гражданина вопрос должен относиться к компетенции Управления;
- представляемые гражданином материалы не должны содержать выражений, оскорбляющих честь и достоинство других лиц.

6.4. Информация о произведенной записи на личный прием, с приложением имеющихся материалов по рассматриваемому вопросу, доводится старшим специалистом 1 разряда Управления до начальника Управления для установления даты проведения личного приема.

6.5. Начальник при ознакомлении с информацией о произведенной записи к нему на прием, представленной старшим специалистом 1 разряда Управления, вправе дать поручение в письменной форме о приеме гражданина иным должностным лицом Управления.

VII. Анализ рассмотрения обращений

7.1. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы, уполномоченные должностные лица Управления осуществляют учет и анализ поступивших обращений.

7.2. Ведущий консультант Управления ежеквартально готовит справку о рассмотрении письменных обращений, содержащую следующую информацию:

- а) количество поступивших письменных обращений;
- в) количество рассмотренных обращений (всего, в срок, с нарушением срока);
- г) количество находящихся на рассмотрении обращений (всего; с просроченным сроком исполнения).

7.3. Ведущий консультант Управления организует учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях, в том числе анализ следующих данных:

- а) количество и характер рассмотренных обращений;

б) количество и характер решений, принятых по обращениям в пределах полномочий;

в) количество и характер судебных споров, связанных с несоблюдением порядка рассмотрения обращений, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

По результатам проведенного анализа этих вопросов, ведущим консультантом Управления готовятся предложения, направленные на устранение недостатков, в том числе в области нормативного регулирования.

7.4. Ведущий консультант Управления обобщает результаты анализа обращений за полугодие и за год и направляет соответствующую информацию в Департамент внутренней политики Правительства области.

Журнал записи на личный прием

Начат: “ ___ ” _____ 20__ г.
 Закончен “ ___ ” _____ 20__ г.
 Количество записей: _____

№ п/п	Дата приема	Ф.И.О. гражданина, паспортные данные	Адрес регистрации, контактный телефон гражданина	Краткое содержание обращения	Результаты приема
1					
2					