Документ предоставлен [КонсультантПлюс](http://www.consultant.ru)

ГОСУДАРСТВЕННОЕ УПРАВЛЕНИЕ ВЕТЕРИНАРИИ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

ПРИКАЗ

от 15 декабря 2014 г. N 437

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ

ПОРЯДКА РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

В ДЕПАРТАМЕНТЕ ВЕТЕРИНАРИИ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(в ред. Приказов Госветуправления Краснодарского краяот 22.04.2015 N 113, от 01.12.2015 N 420, от 28.12.2017 N 506,Приказов Депветеринарии края от 04.09.2018 N 26, от 14.03.2019 N 92,от 16.05.2019 N 167) |

В целях реализации Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Закона Краснодарского края от 28 июня 2007 года N 1270-КЗ "О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае" приказываю:

1. Утвердить [Порядок](#P38) работы с обращениями граждан в департаменте ветеринарии Краснодарского края согласно приложению к настоящему приказу.

(в ред. Приказа Депветеринарии края от 04.09.2018 N 26)

2. Общему отделу (Свистак) обеспечить размещение настоящего приказа на официальном сайте управления www.kubanvet.ru.

3. Признать утратившими силу приказы государственного управления ветеринарии Краснодарского края от 19 февраля 2013 года N 30 "Об утверждении Порядка работы государственного управления ветеринарии Краснодарского края с обращениями граждан" и от 23 октября 2013 года N 198 "О внесении изменений в приказ государственного управления ветеринарии Краснодарского края от 19 февраля 2013 года N 30".

3. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

4. Приказ вступает в силу по истечении 10 дней после дня его официального опубликования.

Руководитель

Г.А.ДЖАИЛИДИ

Приложение

Утвержден

приказом

государственного управления ветеринарии

Краснодарского края

от 15 декабря 2014 г. N 437

ПОРЯДОК

РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

В ДЕПАРТАМЕНТЕ ВЕТЕРИНАРИИ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(в ред. Приказов Госветуправления Краснодарского краяот 22.04.2015 N 113, от 01.12.2015 N 420, от 28.12.2017 N 506,Приказов Депветеринарии края от 04.09.2018 N 26, от 14.03.2019 N 92,от 16.05.2019 N 167) |

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок работы с обращениями граждан в департаменте ветеринарии Краснодарского края (далее - Порядок) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений, а также порядок взаимодействия департамента ветеринарии Краснодарского края (далее - Депветеринарии) с органами государственной власти Российской Федерации, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Краснодарскому краю, органами исполнительной власти Краснодарского края и исполнительными органами местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края.

(в ред. Приказа Депветеринарии края от 04.09.2018 N 26)

Установленный Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением Депветеринарии, должностными лицами обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

(в ред. Приказа Депветеринарии края от 04.09.2018 N 26)

1.2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих рассмотрение обращений граждан:

Федеральный закон от 2 мая 2006 года 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

Закон Краснодарского края от 28 июня 2007 года N 1270-КЗ "О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае";

Закон Краснодарского края от 16 июля 2010 года N 2000-КЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления в Краснодарском крае".

(п. 1.2 в ред. Приказа Депветеринарии края от 16.05.2019 N 167)

1.3. Результатом рассмотрения обращений граждан является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты, 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 на основании ст. 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый 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 государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

2.1. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан.

2.1.1. Местонахождение Депветеринарии:

(в ред. Приказа Депветеринарии края от 04.09.2018 N 26)

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

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

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

(в ред. Приказа Депветеринарии края от 04.09.2018 N 26)

Телефон Депветеринарии для приема устных обращений: 8 (861) 262-19-23.

(в ред. Приказа Депветеринарии края от 04.09.2018 N 26)

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

Телефон приемной руководителя департамента ветеринарии Краснодарского края: 8 (861) 262-19-23.

(в ред. Приказа Депветеринарии края от 04.09.2018 N 26)

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

(в ред. Приказа Депветеринарии края от 04.09.2018 N 26)

Официальный сайт Депветеринарии: www.kubanvet.ru.

(в ред. Приказа Депветеринарии края от 04.09.2018 N 26)

2.1.2. Информирование заявителей.

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

(в ред. Приказа Депветеринарии края от 04.09.2018 N 26)

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

2.1.3. Порядок получения заявителями информации.

Информирование заявителей в Депветеринарии осуществляется при:

(в ред. Приказа Депветеринарии края от 04.09.2018 N 26)

- непосредственном обращении заявителя лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой, факсимильной связью в Депветеринарии;

(в ред. Приказа Депветеринарии края от 04.09.2018 N 26)

- размещении информационных материалов в сети Интернет на официальном сайте Депветеринарии.

(в ред. Приказа Депветеринарии края от 04.09.2018 N 26)

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

(в ред. Приказа Депветеринарии края от 04.09.2018 N 26)

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

2.1.4. Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц с заявителями.

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

(в ред. Приказа Депветеринарии края от 04.09.2018 N 26)

2.2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.3. Общие требования к оформлению обращений.

Письменное обращение составляется в произвольной форме рукописным или машинописным способом и в обязательном порядке должно содержать:

- наименование государственного органа либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;

- почтовый адрес заявителя, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;

- суть предложения, заявления, жалобы;

- личную подпись заявителя;

- дату написания.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение, поступившее в Депветеринарии в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и Порядком. В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

(в ред. Приказа Госветуправления Краснодарского края от 28.12.2017 N 506, Приказа Депветеринарии края от 04.09.2018 N 26)

2.4. Сроки рассмотрения обращений граждан.

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

(в ред. Приказа Депветеринарии края от 04.09.2018 N 26)

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

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

2.4.4. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления руководитель департамента ветеринарии Краснодарского края вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 30 дней, при условии уведомления об этом заявителя.

(в ред. Приказа Депветеринарии края от 04.09.2018 N 26)

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения руководителю Депветеринарии не менее чем за три дня до истечения срока исполнения предоставляется служебная записка, подготовленная исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

(в ред. Приказа Депветеринарии края от 04.09.2018 N 26)

В случае принятия руководителем решения о продлении срока рассмотрения заявителю направляется уведомление.

2.4.5. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

2.4.6. По дубликатному обращению (обращение заявителя, являющееся копией предыдущего обращения, либо экземпляр обращения по одному и тому же вопросу и в интересах одного и того же лица), приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения. Если дубликатное обращение получено после направления ответа заявителю, то срок рассмотрения данного обращения не должен превышать 10 дней.

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

Ответственность за рассмотрением обращений граждан в структурных подразделениях Депветеринарии возлагается на начальников структурных подразделений.

(в ред. Приказа Депветеринарии края от 04.09.2018 N 26)

2.4.8. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет государственный гражданский служащий Депветеринарии, имеющий такие полномочия в системе делопроизводства Депветеринарии.

(в ред. Приказа Депветеринарии края от 04.09.2018 N 26)

3. Последовательность, сроки и требования

к организации рассмотрения обращений, в том числе

особенности процедур в электронной форме

3.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

3.1.1. Основание для начала процедуры - поступление в Депветеринарии письменного обращения (в том числе в электронной форме).

(в ред. Приказа Депветеринарии края от 04.09.2018 N 26)

3.1.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи.

В случае направления обращения в электронной форме на официальный сайт Депветеринарии http://kubanvet.ru обращение заполняется в специальной электронной форме.

(в ред. Приказа Депветеринарии края от 04.09.2018 N 26)

Обращения граждан с сопроводительными документами федеральных органов власти могут быть доставлены по почте, телеграфу, фельдъегерской или специальной связью.

3.1.3. В общем отделе Депветеринарии корреспонденция проверяется на безопасность вложения. Специалист, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления и другое) сообщает о нем непосредственному руководителю.

(в ред. Приказа Депветеринарии края от 04.09.2018 N 26)

Проверенная корреспонденция обрабатывается в соответствии с дальнейшими процедурами, предусмотренными настоящим Порядком работы с обращениями граждан.

3.1.4. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется акт ([Приложения N 1](#P348), [2](#P393)). Также составляется [акт](#P439) на письмо (Приложение N 3), к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

3.1.5. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения.

В случае отсутствия текста письма к конверту (или вложенным материалам, если они имеются) подкладывается текст "письменного обращения к адресату нет".

3.1.6. Служебные письма (на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные одним из ее руководителей), а также письма депутатов всех уровней без приложенных к ним обращений граждан не регистрируются в качестве обращений граждан, а передаются руководителю Депветеринарии для принятия по ним решения.

(в ред. Приказа Депветеринарии края от 04.09.2018 N 26)

3.1.7. Обработка обращений граждан, поступивших по каналам факсимильной связи и в форме электронных сообщений, осуществляется аналогично письменным обращениям.

3.1.8. Письменные обращения на имя руководителя Депветеринарии и его заместителей, доставленные в Депветеринарии автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются специалистом общего отдела Депветеринарии. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в Депветеринарии с указаниями даты поступления и контактного телефона.

(в ред. Приказа Депветеринарии края от 04.09.2018 N 26)

3.2. Регистрация обращений в общем отделе Депветеринарии.

(в ред. Приказа Депветеринарии края от 04.09.2018 N 26)

3.2.1. Все поступающие в Депветеринарии письменные обращения граждан регистрируются должностным лицом, ответственным за регистрацию входящих документов в системе делопроизводства Депветеринарии, не позднее трех дней с даты их поступления.

(в ред. Приказа Депветеринарии края от 04.09.2018 N 26)

Информация о персональных данных авторов письменных обращений и обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

3.2.2. На первой странице письма (а не на сопроводительных документах к нему) в нижней правой части, либо на свободном от текста месте проставляется регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера.

3.2.3. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года.

3.2.4. В электронную учетную карточку вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес (если адрес отсутствует и в письме, и на конверте, при определении территории проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля). Если почтовый адрес отсутствует, а указан только электронный адрес заявителя, в адресную строку вносится запись: "Без точного адреса";

социальное положение и льготная категория (в случае наличия);

форма обращения (обращение);

вид обращения (жалоба, предложение, заявление, запрос);

указывается, откуда поступило обращение (из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, от заявителя и т.д.), дата, исходящий номер сопроводительного письма;

краткое содержание обращения, которое должно быть четким, отражать его суть;

фамилия и проект резолюции руководителя, которому обращение направляется на рассмотрение;

наименование структурного подразделения Депветеринарии и (или) фамилия лица, ответственного за рассмотрение обращения.

(в ред. Приказа Депветеринарии края от 04.09.2018 N 26)

3.2.5. Учет обращений производится по фамилии заявителя.

3.2.6. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в электронную учетную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской "и другие". Первой указывается фамилия того автора, в адрес которого заявители просят направить ответ, и учет производится по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки на фамилию первой указывается фамилия, обозначенная на конверте. В учетной карточке проставляется отметка "коллективное". Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения (заведения), из которых они поступили (коллектив ОАО "Визит", коллектив СОШ N 1).

3.2.7. Если автор (например Иванов) пересылает обращение через второе лицо (например Петров), указывая его адрес и не указывая свой, то в графе "Ф.И.О." отмечаются две фамилии: Иванов, Петров.

3.2.8. Если заявитель не указал своей фамилии, то в электронную учетную карточку вносится запись "без подписи".

3.2.9. Зарегистрированные письма заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат обращения заявителю возможен до его регистрации. По письменному запросу заявителю возвращаются приложения к обращению как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

3.3. Направление обращений на рассмотрение.

3.3.1. Основание для начала процедуры - регистрация письменного обращения в системе делопроизводства Депветеринарии.

(в ред. Приказа Депветеринарии края от 04.09.2018 N 26)

3.3.2. В Депветеринарии непосредственные исполнители определяются руководителем или его заместителями.

(в ред. Приказа Депветеринарии края от 04.09.2018 N 26)

Поручение руководителя должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, сформулировать, предписывающий действия, порядок и срок исполнения, подпись.

Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

В структурных подразделениях Депветеринарии непосредственные исполнители определяются начальниками структурных подразделений.

(в ред. Приказа Депветеринарии края от 04.09.2018 N 26)

3.3.3. Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается исходя исключительно из его содержания, независимо от того, ни чье имя оно адресовано.

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

(в ред. Приказа Депветеринарии края от 04.09.2018 N 26)

3.3.5. Обращения, направленные на рассмотрение, специалисты общего отдела Депветеринарии незамедлительно передают начальникам отделов (специалистам Депветеринарии), указанным в поручении.

(в ред. Приказа Депветеринарии края от 04.09.2018 N 26)

3.3.6. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Депветеринарии, в течение семи дней со дня регистрации направляются на рассмотрение и соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращении.

(в ред. Приказа Депветеринарии края от 04.09.2018 N 26)

3.3.7. Письменное 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 высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в [п. 3.3.12](#P195).

(в ред. Приказа Депветеринарии края от 14.03.2019 N 92)

3.3.8. Уведомления авторам обращений направляются по почте.

3.3.9. Уведомления авторам обращений, поступившим по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются на электронный адрес, указанный в обращении, специалистами общего отдела Депветеринарии в случае отсутствия почтового адреса либо наличия просьбы заявителя о направлении ответа на указанный электронный адрес.

(в ред. Приказа Депветеринарии края от 04.09.2018 N 26)

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

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

3.3.12. В случае если тест письменного обращения не поддается прочтению, 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, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.3.13. 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 Депветеринарии в соответствии с его компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

(п. 3.3.13 введен Приказом Госветуправления Краснодарского края от 28.12.2017 N 506; в ред. Приказа Депветеринарии края от 04.09.2018 N 26)

3.3.14. В случае поступления в Депветеринарии письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте Депветеринарии в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

(п. 3.3.14 введен Приказом Госветуправления Краснодарского края от 28.12.2017 N 506; в ред. Приказа Депветеринарии края от 04.09.2018 N 26)

(п. 3.3 в ред. Приказа Госветуправления Краснодарского края от 22.04.2015 N 113)

3.4. Рассмотрение обращений.

3.4.1. Основание для начала рассмотрения - получение исполнителем поручения по рассмотрению письменного обращения.

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

3.4.3. Должностное лицо при рассмотрении обращения в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, встречается с заявителем для уточнения сути обращения.

Вносит предложения руководству Депветеринарии о создании комиссии для проверки фактов, изложенных в обращении (как правило, с выездом на место и участием заявителя).

(в ред. Приказа Депветеринарии края от 04.09.2018 N 26)

3.4.4. При рассмотрении повторного обращения (обращения, поступившего от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения) анализируется имеющаяся по поднимаемым в нем вопросам переписка. Повторные обращения ставятся на контроль. Письма одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не являются повторными письма одного и того же заявителя, но по разным вопросам.

3.4.5. Письма с просьбами о личном приеме руководителем Депветеринарии либо его заместителями рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема, то заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приема граждан должностными лицами Депветеринарии, а заявление оформляется "в дело" как исполненное.

(в ред. Приказа Депветеринарии края от 04.09.2018 N 26)

3.4.6. Обращение, содержащее в адресной части обращения пометку "лично", рассматривается на общих основаниях в соответствии с Порядком.

3.4.7. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, от руководителей политических партий и общественных объединений (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с Порядком.

3.4.8. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные подробные мотивированные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Депветеринарии на основании служебной записки исполнителя [(Приложение 4)](#P485) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Сообщение о прекращении переписки в 30-дневный срок со дня регистрации обращения направляется автору за подписью руководителя Депветеринарии.

(в ред. Приказа Депветеринарии края от 04.09.2018 N 26)

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

(в ред. Приказа Депветеринарии края от 04.09.2018 N 26)

3.5. Ответы на обращения.

3.5.1. Рассмотрение обращения завершается подготовкой ответа и направлением его заявителю.

3.5.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, со ссылками на нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов нарушений прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты по урегулированию.

3.5.3. Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

3.5.4. В ответе автору поручения по рассмотрению обращения должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из авторов дан ответ.

3.5.5. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указываются срок или условия окончательного решения вопроса.

3.5.6. Обращение, на которое дается промежуточный ответ (продление срока рассмотрения), в архив не направляется до разрешения вопросов, поднимаемых в нем.

3.5.7. Оригиналы документов возвращаются исполнителем автору обращения путем личного вручения или способом, обеспечивающим их сохранность.

3.5.8. Ответы заявителям подписываются руководителем Депветеринарии, его заместителями.

(в ред. Приказа Депветеринарии края от 04.09.2018 N 26)

3.5.9. Ответы на обращения, поступившие из федеральных органов государственной власти, по которым запрашивается информация о результатах рассмотрения, подписываются главой администрации (губернатором) Краснодарского края, его заместителями либо должностными лицами, которым поручено рассмотрение.

3.5.10. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено (например, Ивановой В.И. - для сообщения всем заявителям, или Ивановой В.И. - для информирования заинтересованных лиц, или Ивановой В.И. и другим). В отдельных случаях по требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются и другим адресатам. В тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение.

3.5.11. Если дубликат обращения поступил после разрешения основного обращения, то не позднее десятидневного срока ответ на него направляется с кратким изложением принятого ранее решения, со ссылкой на дату и исходящий номер предыдущего ответа и с приложением его копии.

3.5.12. В ответе на дубликатные обращения делается ссылка на все поступившие обращения и адресатов, их направивших. К примеру, "Ваши обращения, поступившие из администрации Краснодарского края, Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, по их поручениям рассмотрены".

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

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

3.5.15. Исполнители несут установленную законодательством ответственность за исполнение поручений по обращениям и качество ответов.

3.5.16. При согласии должностного лица, дававшего поручение по рассмотрению обращения, с ответом заявителю материалы рассмотрения обращения списываются им "в дело".

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

3.5.17. Ответ на обращение, поступившее в Депветеринарии в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Депветеринарии в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Депветеринарии 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, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте Депветеринарии в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

(в ред. Приказа Госветуправления Краснодарского края от 28.12.2017 N 506, Приказа Депветеринарии края от 04.09.2018 N 26)

3.5.18. Срок регистрации и отправки ответа не должен превышать одного дня со дня его подписания.

3.6. Организация рассмотрения обращений, поступивших по телефону департамента ветеринарии Краснодарского края.

(в ред. Приказа Депветеринарии края от 04.09.2018 N 26)

3.6.1. Основание для начала процедуры - поступление звонка по телефону Депветеринарии.

(в ред. Приказа Депветеринарии края от 04.09.2018 N 26)

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

(в ред. Приказа Депветеринарии края от 04.09.2018 N 26)

3.6.3. Регистрация и учет устных обращений граждан, поступивших по телефону Депветеринарии, заносится в "Журнал регистрации устных обращений граждан, поступивших по телефону в госветуправление Краснодарского края".

(в ред. Приказа Депветеринарии края от 04.09.2018 N 26)

3.6.4. При обращении на телефон Депветеринарии заявитель должен сообщить: фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, номер телефона и суть проблемы.

(в ред. Приказа Депветеринарии края от 04.09.2018 N 26)

3.6.5. Информация о персональных данных авторов обращений, поступивших на телефон Депветеринарии, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

(в ред. Приказа Депветеринарии края от 04.09.2018 N 26)

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

(в ред. Приказа Депветеринарии края от 04.09.2018 N 26)

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

(в ред. Приказа Депветеринарии края от 04.09.2018 N 26)

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

(в ред. Приказа Депветеринарии края от 04.09.2018 N 26)

3.7.1. Основание для начала процедуры - обращение гражданина в Депветеринарии.

(в ред. Приказа Депветеринарии края от 04.09.2018 N 26)

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

(в ред. Приказа Депветеринарии края от 04.09.2018 N 26)

3.7.3. Помещения, выделенные для приема граждан, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03".

3.7.4. Рабочие места должностных лиц, осуществляющих прием граждан, оборудуются компьютерами и оргтехникой.

3.7.5. Место ожидания личного приема граждан оборудуется стульями, столами, заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой для написания обращений.

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

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

(в ред. Приказа Депветеринарии края от 04.09.2018 N 26)

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

(п. 3.7.8 в ред. Приказа Госветуправления Краснодарского края от 01.12.2015 N 420)

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

3.7.10. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса регистрируются в карточке личного приема граждан.

3.7.11. Ведущий прием обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъяснить, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос.

3.7.12. Во время приема заявитель может оставить письменное обращение, которое передается на регистрацию, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с Порядком рассмотрения письменных обращений.

3.7.13. Для оперативного решения вопросов в ходе приема заполняется [карточка](#P520) личного приема (Приложение 5), оформляется контрольное поручение по разрешению проблемы, подписывается руководителем Депветеринарии либо его заместителем и направляется исполнителю.

(в ред. Приказа Депветеринарии края от 04.09.2018 N 26)

3.7.14. Личный прием граждан осуществляется руководителем Депветеринарии либо его заместителями, по вопросам, отнесенным к их ведению.

(в ред. Приказа Депветеринарии края от 04.09.2018 N 26)

3.7.15. График приема граждан в Депветеринарии ежегодно утверждается руководителем Депветеринарии и размещается на официальном сайте Депветеринарии.

(в ред. Приказа Депветеринарии края от 04.09.2018 N 26)

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

3.7.17. По окончании приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

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

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

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

(в ред. Приказа Депветеринарии края от 04.09.2018 N 26)

3.7.21. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. Информация о неадекватном поведении гражданина отражается в карточке личного приема.

3.7.22. Результатом приема является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие руководителем или его заместителем, осуществляющим прием, решения по поставленному вопросу.

3.8. Хранение материалов рассмотрения обращений граждан.

3.8.1. Обращения хранятся в общем отделе Депветеринарии.

(в ред. Приказа Депветеринарии края от 04.09.2018 N 26)

3.8.2. На хранение материалы рассмотрения обращений передаются после списания "в дело" авторами поручений по их рассмотрению.

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

информация о результатах рассмотрения обращения;

материалы проверки по обращению (если она проводилась);

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

поручение по рассмотрению обращения;

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

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

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

4. Порядок и формы контроля за рассмотрением

обращений граждан

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

4.2. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

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

снятие обращений с контроля.

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

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

(в ред. Приказа Депветеринарии края от 04.09.2018 N 26)

4.2.3. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений должностными лицами в структурных подразделениях Депветеринарии осуществляется начальниками соответствующих отделов Депветеринарии.

(в ред. Приказа Депветеринарии края от 04.09.2018 N 26)

4.2.4. Текущий контроль осуществляется общим отделом Депветеринарии путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами, рассматривающими обращения граждан, положений настоящего Порядка работы с обращениями граждан.

(в ред. Приказа Депветеринарии края от 04.09.2018 N 26)

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

(в ред. Приказа Депветеринарии края от 04.09.2018 N 26)

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

(в ред. Приказа Депветеринарии края от 04.09.2018 N 26)

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

(в ред. Приказа Депветеринарии края от 04.09.2018 N 26)

4.3. Ответственность должностных лиц Депветеринарии при рассмотрении обращений граждан.

(в ред. Приказа Депветеринарии края от 04.09.2018 N 26)

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

Сведения, содержащиеся в обращении, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица, работающего с обращением. Не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

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

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

4.3.2. В целях контроля за работой с обращениями граждане имеют право запросить и получить, а должностные лица обязаны им предоставить возможность ознакомления с документами и материалами, относящимися к рассмотрению обращений граждан, а также непосредственно затрагивающими их права и свободы, если нет установленных федеральным законом ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах.

4.3.3. По результатам рассмотрения документов и материалов граждане направляют в Депветеринарии предложения, рекомендации по совершенствованию качества и порядка рассмотрения обращений граждан, а также заявления и жалобы с сообщениями о нарушениях должностными лицами положений Порядка, которые подлежат рассмотрению в установленном порядке.

(в ред. Приказа Депветеринарии края от 04.09.2018 N 26)

Начальник общего отдела

государственного управления ветеринарии

Краснодарского края

А.П.СВИСТАК

Приложение N 1

к Порядку

работы с обращениями граждан

в департаменте ветеринарии

Краснодарского края

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(в ред. Приказа Депветеринарии края от 04.09.2018 N 26) |

 Акт N \_\_\_\_

 об отсутствии письменных вложений

 в заказных письмах с уведомлением и в письмах

 с объявленной ценностью

 от "\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

 Комиссия в составе:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в администрацию Краснодарского края поступила

(число, месяц, год)

корреспонденция с уведомлением за N \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от

гражданина \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

 При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного

вложения.

 Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

 Подписи: (подпись, дата) Инициалы, фамилия

 (подпись, дата) Инициалы, фамилия

 (подпись, дата) Инициалы, фамилия

Начальник общего отдела

государственного управления ветеринарии

Краснодарского края

А.П.СВИСТАК

Приложение N 2

к Порядку

работы с обращениями граждан

в департаменте ветеринарии

Краснодарского края

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(в ред. Приказа Депветеринарии края от 04.09.2018 N 26) |

 Акт N \_\_\_\_

 о недостаче документов по описи корреспондента

 в заказных письмах с уведомлением и в письмах

 с объявленной ценностью

 от "\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

 Комиссия в составе:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в администрацию Краснодарского края поступила

(число, месяц, год)

корреспонденция с уведомлением за N \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от

гражданина \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

 При вскрытии почтового отправления обнаружена недостача документов,

перечисленных автором письма в описи на ценные бумаги, а именно:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

 Подписи: (подпись, дата) Инициалы, фамилия

 (подпись, дата) Инициалы, фамилия

 (подпись, дата) Инициалы, фамилия

Начальник общего отдела

государственного управления ветеринарии

Краснодарского края

А.П.СВИСТАК

Приложение N 3

к Порядку

работы с обращениями граждан

в департаменте ветеринарии

Краснодарского края

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(в ред. Приказа Депветеринарии края от 04.09.2018 N 26) |

 Акт N \_\_\_\_

 о вложении оригиналов документов

 в заказных письмах с уведомлением и в письмах

 с объявленной ценностью

 от "\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

 Комиссия в составе:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в администрацию Краснодарского края поступила

(число, месяц, год)

корреспонденция с уведомлением за N \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от

гражданина \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

 При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Подписи: (подпись, дата) Инициалы, фамилия

 (подпись, дата) Инициалы, фамилия

 (подпись, дата) Инициалы, фамилия

Начальник общего отдела

государственного управления ветеринарии

Краснодарского края

А.П.СВИСТАК

Приложение N 4

к Порядку

работы с обращениями граждан

в департаменте ветеринарии

Краснодарского края

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(в ред. Приказа Депветеринарии края от 04.09.2018 N 26) |

 Руководителю департамента

 ветеринарии Краснодарского края

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 О ПРЕКРАЩЕНИИ ПЕРЕПИСКИ

 На основании ч. 5 ст. 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года

N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"

прошу дать разрешение прекратить переписку с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (Ф.И.О. заявителя)

по вопросу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

в связи с тем, что в письменном обращении заявителя не содержится новых

доводов или обстоятельств, а на предыдущие обращения:

 1. (дата, номер)

 2. (дата, номер)

 3. (дата, номер)

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на \_\_\_\_\_\_\_ л., в \_\_\_\_\_\_ экз.

(должность) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (подпись) (инициалы, фамилия) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Начальник общего отдела

государственного управления ветеринарии

Краснодарского края

А.П.СВИСТАК

Приложение N 5

к Порядку

работы с обращениями граждан

в департаменте ветеринарии

Краснодарского края

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(в ред. Приказа Депветеринарии края от 04.09.2018 N 26) |

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

N \_\_\_\_\_\_ ОТ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ Г.

Ф.И.О. посетителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес, телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата приема \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Содержание вопроса \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Резолюция \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Срок исполнения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Автор резолюции \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (подпись)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Дата передачи исполнителю | Кому направлено | Примечания |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Когда фактически рассмотрено \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Содержание (результат рассмотрения) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Снял с контроля \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (подпись)

Начальник общего отдела

государственного управления ветеринарии

Краснодарского края

А.П.СВИСТАК