



ГОСУДАРСТВЕННОЕ УПРАВЛЕНИЕ ВЕТЕРИНАРИИ
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

ПРИКАЗ

«19» *сентября* 20 *13*

☼ 501800
г. Краснодар

№ 30

Об утверждении Порядка работы государственного управления ветеринарии Краснодарского края с обращениями граждан

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Порядок работы государственного управления ветеринарии Краснодарского края с обращениями граждан (прилагается).

2. Ведущему консультанту общего отдела государственного управления ветеринарии Краснодарского края В.Е.Жук обеспечить размещение Порядка работы государственного управления ветеринарии Краснодарского края с обращениями граждан на официальном сайте администрации Краснодарского края в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

3. Признать утратившими силу приказы руководителя государственного управления ветеринарии Краснодарского края от 21 августа 2007 года № 139 «Об административном регламенте рассмотрения обращений граждан в государственном управлении ветеринарии Краснодарского края» и от 11 января 2011 года № 4 «О внесении изменений в приказ государственного управления ветеринарии Краснодарского края от 21 августа 2007 года № 139».

4. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

5. Приказ вступает в силу на следующий день после дня размещения его текста на официальном сайте администрации Краснодарского края в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Руководитель

Г.А. Джаилиди

УТВЕРЖДЕН

приказом государственного
управления ветеринарии
Краснодарского края

от «19» 02 2013 года. № 30

ПОРЯДОК работы государственного управления ветеринарии Краснодарского края с обращениями граждан

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в государственном управлении ветеринарии Краснодарского края (далее – Порядок работы с обращениями) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества предоставления услуги по рассмотрению обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений.

1.2. Положения Порядка работы с обращениями распространяются на поступающие в государственное управление ветеринарии Краснодарского края следующие виды обращений (далее - обращение):

предложение - рекомендация заявителя 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;

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 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.

1.2. Настоящий Порядок работы с обращениями распространяется на все обращения граждан Российской Федерации (за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами), на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом (далее – граждане).

1.3. Требования к порядку информирования о работе с обращениями граждан.

1.3.1. Информация об органе государственной власти Краснодарского края, предоставляющего услугу:

Государственное управление ветеринарии Краснодарского края (далее - Управление).

Адрес: 350000, г. Краснодар, ул. Рашпилевская, 36.

Телефон приемной: (861) 262-19-23.

Место нахождения приемной: г. Краснодар, ул. Рашпилевская, 36, 7 этаж, кабинет 702.

График работы управления: понедельник – четверг с 9.00 до 18.00, пятница с 9.00 до 17.00, перерыв с 13.00 до 14.00; суббота, воскресенье – выходные дни.

Официальный сайт информационного интернет-портала органов государственной власти: krasnodar.ru

Адрес электронной почты управления: uv@krasnodar.ru

1.3.2. Способы получения информации заявителями.

Информация по вопросам обращения в Управление, в том числе о ходе рассмотрения обращения, а также о регистрации поступившего письменного обращения может быть получена гражданами:

непосредственно в Управление при личном обращении гражданина;

по почте (по письменным обращениям граждан);

посредством электронной почты: uv@krasnodar.ru;

на официальном сайте управления: www.kubanvet.ru.

1.3.3. Информирование заявителей осуществляется по вопросам:

требований к оформлению письменного обращения;

места и графика личного приема граждан;

порядка и сроков рассмотрения обращений;

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

Информирование осуществляется в виде: индивидуального информирования граждан; публичного информирования граждан; устного информирования; письменного информирования.

Индивидуальное устное информирование обеспечивается сотрудниками Управления лично или по телефону.

Публичное информирование граждан проводится посредством привлечения печатных средств массовой информации, радио, телевидения (далее - средства массовой информации), а также путем размещения информации на официальном сайте государственного управления ветеринарии Краснодарского края в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

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

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

При информировании о предоставлении услуги, ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудник Управления подробно, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

При ответе на телефонный звонок сотрудник Управления называет наименование структурного подразделения Управления, фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

1.3.4. Информация о работе с обращениями граждан размещается на сайте Управления, Официальном сайте информационного интернет-портала органов государственной власти Краснодарского края <http://www.krasnodar.ru/>, в том числе на стенде, расположенном по месту нахождения Управления.

II. Стандарт работы с обращениями граждан

2.1. При рассмотрении обращений граждан Управление взаимодействует с органами государственной власти, государственными внебюджетными фондами, иными организациями в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Контроль за работой с обращениями граждан в Управлении осуществляет общий отдел в соответствии с настоящим Порядком работы с обращениями.

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

Описание результата рассмотрения обращения

2.2. Результатом рассмотрения обращения является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", со ссылками на нормативные правовые акты либо перенаправление обращения в другой государственный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения по подведомственности.

2.3. Процедура предоставления рассмотрения обращения завершается:

- направлением заявителю ответа в установленный срок в соответствии со статьёй 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", либо с его согласия, устного ответа на обращение в ходе личного приема;

- уведомлением в письменной форме о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- возвращением обращения гражданину, если в обращении обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- оставлением обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи; гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

- оставлением обращения без ответа в случае, если текст обращения не поддается прочтению, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес либо адрес электронной почты поддаются прочтению;

- решением о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином, если в нем содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с его ранее поступившими обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение;

- оставлением обращения без ответа в случае, если ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, о чем сообщается гражданину, направившему обращение;

- оставлением обращения без ответа в случае, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которым должен быть направлен ответ. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершенном или совершаемом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Сроки рассмотрения обращения

2.4. Срок рассмотрения обращения исчисляется с даты его регистрации в Управлении. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Управление.

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.

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

2.6. 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.

2.7. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления руководитель Управления, вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

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

2.8. В случае если обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения обращения увеличивается на время, необходимое для перевода, но не более 30 дней.

2.9. 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.

2.10. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

2.11. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан, по которым администрацией Краснодарского края запрашиваются результаты рассмотрения, осуществляют специалисты общего отдела Управления.

Правовые основания для рассмотрения обращений

2.12. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии со следующими нормативными актами:

Федеральный закон от 2 мая 2006 года. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (ред. от 27.07.2010)

(«Российская газета», № 95, 2006; «Собрание законодательства Российской Федерации», 2006, № 19, ст. 2060; «Парламентская газета», № 70-71, 2006);

Закон Краснодарского края от 28 июля 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае» («Кубанские новости», № 101, 2007; Информационный бюллетень Законодательного Собрания Краснодарского края, № 57 (128), 2007, стр. 89);

Исчерпывающий перечень документов, необходимых
в соответствии с нормативными правовыми актами
для рассмотрения обращений граждан

2.13. Основанием для рассмотрения обращения является поступившее в Управление обращение заявителя, а также письменное или устное обращение с просьбой о личном приеме.

2.14. Общие требования к оформлению обращений:

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

- наименование Управления, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего 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 и дату.

В обращении, направляемом в Управление в форме электронного документа заявитель 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.

2.15. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прикладывает к обращению необходимые документы или их копии, подтверждающие доводы, изложенные в обращении. При обращении в форме электронного документа, указанные документы направляются, в том числе, в электронной форме.

2.16. Порядок обращения в Управление:

Заявители могут обращаться в Управление лично, а также направлять в Управление как индивидуальные, так и коллективные обращения.

По выбору заявителя обращение представляется в Управление посредством личного обращения, либо направления по почте, телеграфу, телефону, на личном приеме, либо с использованием электронных носителей и (или) информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет (далее - в электронной форме) на официальный сайт управления www.kubanvet.ru.

В случае направления обращения в электронной форме на официальный сайт Управления www.kubanvet.ru, обращение заполняется в специальной электронной форме.

2.17. При рассмотрении обращения запрещено требовать от заявителя: представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений граждан.

Исчерпывающий перечень оснований
для отказа в приеме документов, необходимых
для рассмотрения обращений

2.18. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для рассмотрения обращений, отсутствуют.

Исчерпывающий перечень оснований
для приостановления или отказа
в рассмотрении обращений

2.19. Основанием для приостановления рассмотрения обращения является поступление в Управление от гражданина заявления о прекращении рассмотрения обращения.

2.20. В рассмотрении обращения отказывается в случаях, если:

1) в письменном обращении не указаны фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, направившего обращение, его почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. 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) в обращении обжалуется судебное решение. Данное обращение в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Ответ по существу поставленных вопросов на данное обращение не дается, гражданин, направивший обращение, уведомляется о недопустимости злоупотребления правом;

4) текст письменного обращения не поддается прочтению. Такое обращение 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 со-

общается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

5) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Гражданину, направившему данное обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

6) в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно (три и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Управления 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 Управление. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Если гражданином устранены причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение гражданина рассматривается Управлением в порядке, установленном данным Порядком работы.

Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для рассмотрения обращений

2.21. Других услуг, которые являются необходимыми и обязательными для рассмотрения обращений, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за рассмотрение обращений

2.22. Рассмотрение обращений в Управлении осуществляется бесплатно.

Срок и порядок регистрации обращения гражданина, в том числе в электронной форме

2.27. Все поступающие в Управление обращения заявителей регистрируются в автоматизированной системе "СИНКОПА-ДОКУМЕНТ" в течение трех дней с даты их поступления.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме

Перечень административных процедур

3.1. Рассмотрение обращений граждан включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) прием и первичная обработка письменных обращений и обращений, поступивших в электронной форме;
- 2) регистрация обращений;
- 3) направление обращений на рассмотрение;
- 4) рассмотрение обращений;
- 5) контроль за рассмотрением обращений;
- 6) ответы на обращения;
- 7) хранение материалов рассмотрения обращений граждан;
- 8) личный прием граждан.

3.2. Блок-схема предоставления услуги представлена в приложении к Порядку работы.

Прием и первичная обработка обращений

3.3. Основание для начала административной процедуры - поступление в Управление письменного обращения.

3.4. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, фельдъегерской или специальной связью, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи.

3.5. Все поступившие в Управление обращения принимаются и учитываются в общем отделе Управления.

3.6. В Управлении корреспонденция проверяется на безопасность вложения. Специалист общего отдела, 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.

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

3.7. 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 об отсутствии документов, также составляется акт на письмо, к ко-

тому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

3.8. 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 бланк с текстом "письменного обращения к адресату нет".

3.9. Для приема обращений в форме электронных сообщений (Интернет-обращений) применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением.

3.10. Обработка обращений граждан, поступивших по каналам факсимильной связи, осуществляется аналогично письменным обращениям.

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

3.12. Результат административной процедуры - передача поступивших обращений для дальнейшей регистрации.

Регистрация обращений

3.13. Все поступающие в Управление письменные обращения граждан регистрируются в автоматизированной системе "СИНКОПА-ДОКУМЕНТ" в течение трех дней с даты их поступления.

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

3.14. На первой странице письма в правом нижнем углу либо на свободном от текста месте проставляется регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера.

3.15. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года.

3.16. 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 толь-

ко 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 Управления и (или) фамилия лица, ответственного за рассмотрение обращения.

3.17. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в электронную учетную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской "и другие". Первой также 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.

3.18. Если автор пересылает обращение через второе лицо, указывая его адрес и не указывая свой, то в графе "Ф.И.О." отмечаются две фамилии.

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

3.20. 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.

3.21. Результат административной процедуры - регистрация обращения в автоматизированной системе и подготовка обращения к передаче на рассмотрение.

Направление обращений в письменной форме или
в форме электронного документа на рассмотрение

3.22. Основание для начала административной процедуры - регистрация письменного обращения в автоматизированной системе.

3.23. Специалисты общего отдела Управления, рассматривающие почту, в день регистрации обращения передают его руководителю Управления или его заместителям.

3.24. После составления поручения руководителя Управления специалисты общего отдела Управления незамедлительно передают обращение начальникам отделов (специалистам Управления) указанных в поручении.

Поручение должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, четко сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения, подпись руководителя. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

3.25. В структурных подразделениях Управления непосредственные исполнители определяются начальниками структурных подразделений.

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

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

3.28. 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 со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.29. 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 Управления.

3.30. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если в обращении обжалуется решение или действие (бездействие) государственного органа или должностного лица, 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.

3.31. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

3.33. Жалобы, адресованные руководителю Управления, на правоохранительные и судебные органы, содержащие требования о записи на личный прием по данным вопросам, как правило, направляются в Министерство гражданской обороны, чрезвычайных ситуаций и региональной безопасности Краснодарского края.

3.34. В случае если гражданин ранее обращался в Управление и не удовлетворен принятым решением или обжалует действия Управления, а также, если вопрос находится в компетенции администрации Краснодарского края - обращение гражданина в письменной форме или в форме электронного документа передается на рассмотрение в администрацию Краснодарского края.

3.35. О поступивших телеграммах по вопросам, затрагивающим интересы значительного числа жителей Краснодарского края, сообщается в администрацию Краснодарского края.

3.36. Обращения граждан в письменной форме или в форме электронного документа, присланные не по принадлежности из государственных органов, органов местного самоуправления или других организаций, возвращаются в направившие их органы и организации в день их поступления.

3.37. Руководитель Управления (в его отсутствие лицо его замещающее) дает поручение о рассмотрении обращения сотрудникам Управления в однодневный срок со дня регистрации обращения.

Обращение гражданина в письменной форме или в форме электронного документа в день рассмотрения руководителем Управления (в его отсутствие лицом его замещающим) с его резолюцией специалистом общего отдела, отвечающим за работу с обращениями граждан, не позднее следующего дня передается на исполнение.

3.38. Результат выполнения административной процедуры - передача обращений граждан в структурные подразделения Управления, направление обращений граждан для рассмотрения в другие организации в соответствии с их компетенцией.

Передачу обращений граждан в письменной форме или в форме электронного документа в структурные подразделения Управления осуществляет специалист общего отдела, отвечающий за работу с обращениями граждан в течение рабочего дня до 17-00 с момента рассмотрения обращения руководителем Управления (в его отсутствие лицом его замещающим). Максимальный срок выполнения административной процедуры не может превышать два дня.

Рассмотрение обращений

3.39. Основание для начала административной процедуры - получение исполнителем поручения по рассмотрению письменного обращения.

3.40. 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.

3.41. Должностное лицо при рассмотрении обращения:

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

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, встречается с заявителем для уточнения сути обращения;

подготавливает служебную записку о необходимости проведения проверки фактов, изложенных в обращении (как правило, с выездом на место и участием заявителя).

3.42. 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. Указанные 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, а также многократные - по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

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

3.44. Обращение, содержащее в адресной части обращения пометку "лично", рассматривается на общих основаниях в соответствии с данным Порядком работы с обращениями граждан.

3.45. 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 данным Порядком работы с обращениями граждан.

3.46. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно 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 Управления или его заместители, на основании служебной записки исполнителя рассматривающего обращение 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 Управления или его заместителей.

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

3.48. Результат административной процедуры - разрешение поднимаемых в обращении проблем либо необходимые разъяснения по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты.

Контроль за рассмотрением обращений

3.49. 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.

3.50. 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 оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

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

снятие обращений с контроля.

3.51. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль в Управлении, осуществляет граждан-

ский служащий, ответственный за организацию работы с обращениями граждан в госветуправлении края.

3.52. По направленному в установленном порядке запросу государственным органом или должностным лицом срок подготовки информации исполнителем не должен превышать 15 дней. Продление сроков рассмотрения не предусмотрено.

3.53. Обращения, по которым администрацией Краснодарского края запрашивается информация о результатах рассмотрения, после исполнения подлежат возврату со всеми материалами в управление по работе с обращениями граждан департамента внутренней политики администрации Краснодарского края. 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.

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

3.55. Для организации контроля за ходом рассмотрения обращений используются вторые экземпляры поручений по их рассмотрению.

Ответы на обращения

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

3.57. 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 к виновным должностным лицам.

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

3.59. 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.

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

3.61. К ответам на обращения граждан в письменной форме прилагаются подлинники предоставленных ими документов, если граждане настаивают на их возвращении. Прилагаемые к обращениям документы должны быть возвращены гражданам по их личным заявлениям в письменной форме.

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

3.63. Ответы заявителям подписываются руководителем Управления или его заместителями.

3.64. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено (Ф.И.О. - для сообщения всем заявителям, или Ф.И.О. - для информирования заинтересованных лиц, или Ф.И.О. 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.

3.65. Ответ на обращение, поступившее в Управление 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.

3.66. 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.

3.67. В ответе на дубликатные обращения делается ссылка на все поступившие обращения и адресатов, их направивших.

3.68. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

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

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

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

3.72. Результатом выполнения административной процедуры является рассмотрение поставленных в обращении вопросов, подготовка и направление ответа гражданину.

3.73. Обращения граждан, поступившие на телефон, подлежат немедленной регистрации и дальнейшему рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком работы для обращений граждан в письменной форме или в форме электронного документа.

3.74. Результатом выполнения административной процедуры по рассмотрению обращений граждан, поступивших на телефон является:

- 1) устный ответ по существу вопроса, с которым обратился гражданин;
- 2) рассмотрение обращения в порядке, установленном настоящим Порядком работы для обращений граждан в письменной форме или в форме электронного документа;
- 3) разъяснение гражданину, куда и в каком порядке следует обратиться для решения поставленных в обращении вопросов.

Хранение материалов рассмотрения обращений граждан

3.75. Обращения, по которым администрацией Краснодарского края запрашивается информация о результатах рассмотрения, хранятся в Управлении.

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

3.77. 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), а также акт (если составлялся) об отсутствии приложений указанных в обращении.

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

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

Организация личного приема граждан

3.80. Основание для начала административной процедуры - обращение гражданина в Управление.

3.81. Личный прием граждан (далее - личный прием) осуществляется:

- 1) руководителем Управления (в его отсутствие лицом его замещающим) каждый второй четверг месяца с 14-00 до 16-00;
- 2) заместителями руководителя Управления - каждый вторник месяца с 15-00 до 17-00.

Внесение изменений в график личного приема заместителями руководителя управления осуществляется по согласованию с руководителем Управления (в его отсутствие лицом его замещающим).

Запись на прием к руководству Управления по вопросам, отнесенным к их компетенции, осуществляется специалистами общего отдела Управления

ежедневно с 9-00 до 17-00 (кроме выходных и праздничных дней), в предвыходной и предпраздничный день - с 9-00 до 16-00 по телефонам: (861)262-19-23; (861)262-28-69.

3.82. Организацию личного приема граждан в Управлении осуществляет общий отдел.

На каждого заявителя оформляется карточка личного приема.

Регистрация и учет карточек личного приема (при необходимости с приложениями к ним) осуществляются в соответствии с Порядком работы с обращениями граждан.

3.83. Личный прием руководителем Управления (в его отсутствие лицом его замещающим), заместителями руководителя Управления осуществляется в порядке очередности по предъявлению документа, удостоверяющего личность гражданина. В исключительных случаях возможен прием вне очереди по состоянию здоровья заявителя либо в связи с удаленностью места проживания от краевого центра.

Ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий, инвалиды Великой Отечественной войны и инвалиды боевых действий, инвалиды I и II групп, их законные представители, семьи, имеющие детей-инвалидов, граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС, принимаются вне очереди.

3.84. Заявителю может быть отказано в записи на личный прием в случае, если обратившийся находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, при проявлении агрессии, либо неадекватного поведения.

3.85. Во время личного приема у руководителя Управления (в его отсутствие лица его замещающего), заместителей руководителя Управления заявитель может оставить письменное обращение, которое передается на регистрацию, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с настоящим Порядком работы с обращениями граждан. При необходимости корреспонденция, полученная во время приема, рассматривается в первоочередном порядке.

3.86. Содержание устного обращения гражданина на личном приеме у руководителя Управления (в его отсутствие лица его замещающего), заместителей руководителя Управления заносится в карточку учета приема посетителей.

В случае если изложенные в устном обращении гражданина факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на такое обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема руководителем Управления (в его отсутствие лица его замещающего), заместителями руководителя Управления, о чем делается запись в карточке учета приема посетителей.

3.87. Обращение гражданина в письменной форме, принятое руководителем Управления (в его отсутствие лицом его замещающим), заместителями руководителя Управления в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком работы с об-

ращениями граждан. Порядок и срок подготовки ответа на устные обращения гражданина в ходе личного приема регулируется порядком и сроками подготовки ответа на обращение в письменной форме или в форме электронного документа.

В случае если в обращении гражданина в письменной форме содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию руководителя Управления, заместителей руководителя Управления, гражданину дается разъяснение - куда и в каком порядке ему следует обратиться для решения данных вопросов.

3.88. В случае повторного обращения гражданина в Управление начальник общего отдела управления осуществляет подборку всех имеющихся у него материалов, касающихся обращений данного гражданина. Данные материалы представляются лицу, ведущему личный прием. Как правило, на личный прием для рассмотрения поставленных гражданином вопросов приглашаются начальники соответствующих отделов Управления.

3.89. Руководитель Управления (в его отсутствие лицо его замещающее), заместители руководителя Управления во время личного приема дают поручения по обращениям граждан начальникам соответствующих отделов.

3.90. Во время личного приема руководитель Управления (в его отсутствие лицо его замещающее), заместители руководителя Управления доводят до сведения гражданина информацию о том, кому будет поручено рассмотрение обращения гражданина и принятие мер по его рассмотрению, либо разъясняют, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

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

3.91. Все поручения руководителя Управления (в его отсутствие лица его замещающего), заместителей руководителя Управления, данные на личном приеме, берутся на контроль начальниками отделов.

3.92. Во время личного приема руководитель Управления (в его отсутствие лицо его замещающее), заместители руководителя Управления консультируют обратившегося гражданина, разъясняя порядок разрешения его вопроса.

3.93. Результатом исполнения административной процедуры организации личного приема является разъяснение гражданину по существу вопроса, с которым он обратился, либо принятие руководителем Управления, заместителями руководителя Управления решения по поставленным вопросам, либо направление поручения по рассмотрению обращения гражданина в другие организации компетентные в вопросах, изложенных в обращении.

IV. Формы контроля за исполнением Порядка работы при организации приема граждан, обеспечения своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством РФ

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Порядка работы с обращениями граждан и иных нормативных правовых актов Российской Федерации и нормативных правовых актов Краснодарского края, устанавливающих требования к предоставлению услуги, а также принятием ими решений

4.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих в Управление на имя руководителя и его заместителей, осуществляется общим отделом Управления.

4.2. Должностные лица Управления несут персональную ответственность за решения и действия (бездействия), принимаемые (осуществляемые) в ходе рассмотрения обращений граждан в соответствии с их должностными регламентами.

Должностные лица, рассматривающие обращения 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.

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 общего отдела Управления, ответственному за работу с обращениями граждан.

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

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливает руководитель Управления.

4.4. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает контроль по формам автоматизированной системы и проверки материалов по результатам рассмотрения обращений граждан.

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

4.6. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом общего отдела Управления, ответственным за организацию работы с обращениями граждан, проверок соблюдения и исполнения специалистами положений Порядка работы с обращениями граждан и нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

4.7. Контроль за рассмотрением обращений со стороны граждан, их объединений и организаций является самостоятельной формой контроля и осуществляется путем направления обращений в Управление, а также путем обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения данного Порядка работы с обращениями граждан, в вышестоящие органы государственной власти.

4.8. Руководитель Управления и его заместители инициируют проведение плановых и внеплановых проверок полноты и качества рассмотрения обращений граждан должностными лицами управления, предусмотренных настоящим Порядком работы с обращениями граждан.

Проведение плановых проверок осуществляется не реже одного раза в год в соответствии с решением руководителя Управления (в его отсутствие лица его замещающего).

В ходе осуществления плановых проверок специалистом общего отдела Управления, ответственным за работу с обращениями граждан для руководителя Управления (в его отсутствие лица его замещающего) подготавливается информация с данными о неисполненных, исполненных ненадлежащим образом в срок обращениях.

Внеплановые проверки полноты и качества рассмотрения обращений граждан осуществляются в Управлении на основании жалоб граждан на решения или действия (бездействие) должностных лиц Управления, принятые или осуществленные в ходе рассмотрения обращений. Срок проведения внеплановых проверок не должен превышать 3-х дней с момента поступления жалоб граждан на решения или действия (бездействие) должностных лиц Управления, принятые или осуществленные в ходе рассмотрения обращений.

В ходе осуществления внеплановых проверок специалистом общего отдела Управления, ответственным за работу с обращениями граждан для руководителя управления (в его отсутствие лица его замещающего) подготавливается информация с данными о конкретном обращении.

4.9. В случае выявления нарушения прав обратившихся граждан осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

О мерах, принятых в отношении виновных лиц в нарушении законодательства Российской Федерации и Краснодарского края должностных лиц, в течение 10-ти дней Управление сообщает в письменной форме гражданину, права и (или) законные интересы которого нарушены.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, рассматривающего обращения граждан, а также должностных лиц, государственных служащих

5.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений органа, принятых (осуществляемых) органом, рассматривающим обращения граждан, его должностными лицами, государственными служащими в ходе рассмотрения обращений граждан (далее - досудебное (внесудебное) обжалование).

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются конкретное решение и действия (бездействие) органа, рассматривающего обращения граждан, а также действия (бездействие) должностных лиц, государственных служащих в ходе рассмотрения обращений граждан, в результате которых нарушены права заявителя на обращение, созданы препятствия для его обращения.

Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации его обращения;
- нарушение срока рассмотрения обращения;
- требование документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Краснодарского края для приема обращения гражданина;
- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Краснодарского края для приема обращения гражданина;
- отказ в рассмотрении обращения, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Краснодарского края;
- требование с заявителя при рассмотрении обращения, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Краснодарского края;

5.3. Перечень оснований для приостановления жалобы настоящим законодательством не предусмотрен.

Жалоба остается без ответа в следующих случаях:

наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

5.4. Заявители имеют право подать жалобу в письменной форме, в том числе при личном приеме, или в электронном виде в орган, рассматривающий их обращения.

Жалоба рассматривается органом, рассматривающим обращения граждан, порядок рассмотрения которого был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) органа, рассматривавшего обращение, его должностного лица либо государственных служащих. В случае если обжалуются решения руководителя органа, рассматривавшего обращение, жалоба подается в Администрацию Краснодарского края.

5.5. Жалоба должна содержать:

наименование органа, рассматривавшего обращение, должностного лица органа, либо государственного служащего, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, рассматривающего обращение граждан, должностного лица органа, либо государственного служащего;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, рассматривающего обращения граждан, должностного лица органа, либо государственного служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Заявитель имеет право обратиться в орган, рассматривающий его обращение за получением информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.6. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.7. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органами, рассматривающими обращения граждан, в месте рассмотрения обращения (в месте, где заявитель подавал обращение, нарушение рассмотрения которого обжалуется, либо в месте, где заявителем получен ответ на указанное обращение).

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.8. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

5.9. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.6 административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.10. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган на обжалование решений и действий (бездействия) органа, рассматривавшего обращение, а также должностных лиц, государственных служащих, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.11. По результатам рассмотрения жалобы уполномоченным на ее рассмотрение органом издается акт об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

5.12. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем издания акта об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении, в письменной форме.

5.13. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

г) основания для принятия решения по жалобе;
д) принятое по жалобе решение;
е) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений.

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.14. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа её рассматривавшего.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия акта об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.15. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящих Правил в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

Приложение

к Порядку работы государственного управления ветеринарии Краснодарского края с обращениями граждан

БЛОК – СХЕМА

работы государственного управления ветеринарии Краснодарского края с обращениями граждан

