



ГОСУДАРСТВЕННОЕ УПРАВЛЕНИЕ ВЕТЕРИНАРИИ
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

ПРИКАЗ

«15» 12 20.14 г.

г. Краснодар

№ 437

Об утверждении порядка работы с обращениями граждан в государственном управлении ветеринарии Краснодарского края

В целях реализации Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона 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 с обращениями граждан в государственном управлении ветеринарии Краснодарского края согласно приложению к настоящему приказу.

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 № 30 «Об утверждении Порядка работы государственного управления ветеринарии Краснодарского края с обращениями граждан» и от 23 октября 2013 года № 198 «О внесении изменений в приказ государственного управления ветеринарии Краснодарского края от 19 февраля 2013 года № 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» 12 2014 года № 437

ПОРЯДОК

работы с обращениями граждан в государственном
управлении ветеринарии Краснодарского края

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок работы с обращениями граждан в государственном управлении 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 государственного управления ветеринарии Краснодарского края (далее - управление) 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.

Установленный Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением управлением, 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.

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

Конституция Российской Федерации (Российская газета, № 7, 2009);

Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410; № 31, ст. 4196);

Федеральный закон от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31 (1 часть), ст. 3451);

Устав Краснодарского края (Кубанские новости, 1993);

Закон Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае» (Информационный бюллетень Законодательного Собрания Краснодарского края, № 57, 2007);

Постановление главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 10 декабря 2013 года № 1425 «О внесении изменения в постановление главы администрации Краснодарского края от 29 декабря 2004 года № 1315 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в исполнительных органах государственной власти Краснодарского края».

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 № 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 управления:

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

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

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

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

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

Официальный сайт управления: www.kubanvet.ru

2.1.2. Информирование заявителей.

Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностные лица управления, ответственные за организацию работы с обращениями граждан, осуществляют информирование заявителей: о местонахождении и графике работы управления; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в сети Интернет, адресе электронной почты управления; 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.

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 управлении осуществляется при:

- непосредственном обращении заявителя лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой, факсимильной связью в управление;
- размещении информационных материалов в сети Интернет на официальном сайте управления.

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

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 управления. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. При поступлении обращения по телефону сотрудник управления называет наименование структурного подразделения управления свои фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

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 управление в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и Порядком. В обращении 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. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.4. Сроки рассмотрения обращений граждан.

2.4.1. 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.

2.4.2. 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 государственного управления ветеринарии Краснодарского края, вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 30 дней, при условии уведомления об этом заявителя.

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

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 управления возлагается на начальников структурных подразделений.

2.4.8. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет государственный гражданский служащий управления, имеющий такие полномочия в электронной автоматизированной системе «СИНКОПА-ДОКУМЕНТ».

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 управление письменного обращения (в том числе в электронной форме).

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 управления <http://kubanvet.ru> обращение заполняется в специальной электронной форме.

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

3.1.3. В общем отделе управления 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.

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 № 1, 2). Также составляется акт на письмо (Приложение № 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 управления для принятия по ним решения.

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 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.

3.2. Регистрация обращений в общем отделе управления.

3.2.1. Все поступающие в управление письменные обращения граждан регистрируются должностным лицом, ответственным за регистрацию входящих документов в электронной автоматизированной системе «СИНКОПА-ДОКУМЕНТ» не позднее 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 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 управления и (или) фамилия лица, ответственного за рассмотрение обращения.

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 автоматизированной системе «СИНКОПА-ДОКУМЕНТ».

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

Поручение руководителя должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, сформулированный текст, 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 управления непосредственные исполнители определяются начальниками структурных подразделений.

3.3.3. Решение о направлении письма на рассмотрение принимается исходя исключительно из его содержания, независимо от того, на 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 управления.

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

3.3.6. 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 обращениях вопросов, с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращений.

3.3.6. Уведомления авторам обращений направляются по почте.

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

3.3.8. 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.

3.3.9. 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.

3.3.10. В случае если текст 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.

3.4. 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 управления о создании комиссии для проверки фактов, изложенных в обращении (как правило, с выездом на место и участием заявителя).

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 управления 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 управления, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

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 управления, на основании служебной записки исполнителя (Приложение 4) 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.

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

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 управления, его заместителями.

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 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.

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

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

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

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

3.6.3. Регистрация и учет устных обращений граждан, поступивших по телефону управления, заносится в «Журнал регистрации устных обращений граждан, поступивших по телефону в госветуправление Краснодарского края».

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

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

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

3.6.7. Если в процессе общения с заявителем по телефону управления 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 управление.

3.7. Организация личного приема граждан в государственном управлении ветеринарии Краснодарского края.

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

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

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 управлении осуществляет общий отдел.

3.7.8. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

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 личного приема (Приложение 5), оформляется контрольное поручение по разрешению проблемы, подписывается руководителем управления либо его заместителем и направляется исполнителю.

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

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

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 управления на следующий день после приема направляется на исполнение.

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 управления.

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 управлении, ведется специалистами общего отдела управления.

4.2.3. 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.

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

4.2.5. Обращения, по которым администрацией Краснодарского края запрашивается информация о результатах рассмотрения, после исполнения подлежат возврату со всеми материалами в управление 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.

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 управление по работе с обращениями с оригиналами обращений и приложениями к ним.

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 управлении хранятся их копии.

4.3. Ответственность должностных лиц управления при рассмотрении обращений граждан.

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 управление 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.

Начальник общего отдела
государственного управления ветеринарии
Краснодарского края

А.П. Свистак

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к Порядку работы
с обращениями граждан
в государственном управлении
ветеринарии Краснодарского края

АКТ № _____
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 № _____ 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 № 2
к Порядку работы
с обращениями граждан
в государственном управлении
ветеринарии Краснодарского края

АКТ № _____

о недостатке 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 № _____ 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 № 3
к Порядку работы
с обращениями граждан
в государственном управлении
ветеринарии Краснодарского края

АКТ № _____
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 № _____ 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 № 4
к Порядку работы
с обращениями граждан
в государственном управлении
ветеринарии Краснодарского края

Руководителю государственного
Управления ветеринарии
Краснодарского края

Г.А. Джаилиди

О ПРЕКРАЩЕНИИ ПЕРЕПИСКИ

На основании ч. 5 ст. 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» прошу дать разрешение прекратить переписку с _____ по вопросу _____

(Ф.И.О. заявителя)

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 № 5
к Порядку работы
с обращениями граждан
в государственном управлении
ветеринарии Краснодарского края

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

№ _____ 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