



Управление ветеринарии Кузбасса

ПРИКАЗ

14.09.2022

№ 113

г. Кемерово

Об организации работы с обращениями граждан и утверждении инструкции по работе с обращениями граждан в Управлении ветеринарии Кузбасса

В соответствии с Законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Постановлением Коллегии Администрации Кемеровской области от 03.11.2006 № 218 «Об утверждении Положения о порядке организации рассмотрения обращений граждан в исполнительных органах государственной власти Кемеровской области», Распоряжением Коллегии Администрации Кемеровской области от 27.02.2017 № 91-р «О повышении качества работы с обращениями граждан в исполнительных органах государственной власти Кемеровской области и органах местного самоуправления» и с целью организации эффективной работы с обращениями граждан

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Инструкцию по работе с обращениями граждан в Управлении ветеринарии Кузбасса (далее – Инструкция).
2. Начальников отделов Управления ветеринарии Кузбасса (далее – Управление) назначить ответственными за рассмотрение обращений граждан (физических лиц), в том числе их представителей, представителей организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления. Начальникам отделов Управления всесторонне изучать вопросы, поднятые гражданами, принимать необходимые меры для их решения, в том числе путем внесения изменений в правовые акты Кемеровской области - Кузбасса, Управления;
3. Начальнику организационно-правового отдела Попович К.В.:

систематически проводить совещания, семинары, практические занятия по вопросам работы с обращениями граждан;

обеспечить изучение специалистами Управления Инструкции;

предусмотреть в должностных регламентах государственных гражданских служащих Управления, работающих с обращениями граждан, ответственность за нарушение Инструкции по работе с обращениями граждан.

4. Начальникам государственных бюджетных учреждений подведомственных Управлению организовать работу с обращениями граждан в соответствии с требованиями предъявляемыми Законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59 ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5. Признать утратившими силу:

приказ управления ветеринарии Кемеровской области от 13.08.2013 № 321 «Об организации работы с обращениями граждан в управлении ветеринарии Кемеровской области»;

приказ управления ветеринарии Кемеровской области от 20.02.2014 № 51 «Об утверждении инструкции по работе с обращениями граждан в управлении ветеринарии Кемеровской области».

6. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя начальника – Бочкарева Геннадия Викторовича.

Начальник Управления
ветеринарии Кузбасса



Лысенко С.Г.

ИНСТРУКЦИЯ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В УПРАВЛЕНИИ ВЕТЕРИНАРИИ КУЗБАССА

I. Общие положения

1. Инструкция по работе с обращениями граждан в Управлении ветеринарии Кузбасса (далее - Инструкция) разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. В Управлении ветеринарии Кузбасса (далее - Управление) подлежат обязательному рассмотрению индивидуальные и коллективные предложения, заявления и жалобы граждан и организаций (далее - обращения граждан), а также ходатайства в их поддержку по вопросам сфер деятельности Управления, поступающие в письменной форме, в форме электронного документа или в форме устного личного обращения к должностному лицу во время приема граждан.

3. Государственные гражданские служащие Управления несут персональную ответственность за всестороннее, объективное и своевременное рассмотрение обращений граждан.

4. При рассмотрении обращения гражданина 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.

II. Прием и регистрация письменных обращений граждан

5. Письменные (электронные) обращения граждан поступают для рассмотрения в Управление:

- почтовым отправлением в адрес Управления;
- по электронной почте (Интернет-обращения) Управления;
- посредством факсимильной связи в Управление;
- посредством передачи обращения в приемную Управления;
- посредством обращения на официальных страницах Управления в социальных сетях.

через официальный сайт Управления - <http://vetkuzbass.ru>, во вкладке «Вопрос-ответ» - «обращения граждан»;

через платформу обратной связи, расположенной на сайте <https://www.gosuslugi.ru>.

6. Интернет-обращение распечатывается на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкцией.

7. Прием обращений граждан, поступивших почтовым отправлением, по электронной почте, факсимильной связью или на официальном сайте Управления в сети Интернет, осуществляет специалист приемной руководителя.

8. Срок регистрации письменных обращений в Управлении - три дня с момента поступления. В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

9. Регистрация обращений граждан, поступивших в Управление, производится специалистом, ответственным за ведение документооборота.

10. Регистрация обращений граждан производится как отдельная группа входящих документов с дополнением цифрового индекса согласно номенклатуре дел.

11. На обращениях граждан в левой верхней части лицевой стороны первого листа указываются входящий номер и дата регистрации.

12. Прошедшие регистрацию обращения граждан в тот же день или на следующий рабочий день направляются руководителю (заместителю руководителя) Управления для подготовки поручений о рассмотрении обращений граждан.

13. Работа с обращениями поступившими через платформу обратной связи ведется непосредственно на данной платформе в электронном виде.

III. Рассмотрение обращений граждан

14. Обращение, поступившее в Управление в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

15. Специалист приемной руководителя после получения обращения с резолюцией начальника Управления (заместителя начальника) в тот же день или на следующий рабочий день направляет его начальнику отдела Управления, ответственному за исполнение поручения согласно резолюции.

16. В случае если в резолюции о рассмотрении обращения указаны несколько начальников отделов Управления, подлинник обращения направляется начальнику отдела - ответственному исполнителю (указанному в поручении первым), копии направляются начальникам отделов

соисполнителям.

Соисполнители представляют свои предложения ответственному исполнителю, как правило, в срок не более половины отведенного времени на исполнение, если автором поручения или ответственным исполнителем не установлен другой порядок и срок исполнения.

17. В случае если начальник отдела - ответственный исполнитель установил, что вопросы, содержащиеся в обращении, относятся к компетенции другого отдела Управления, обращение со служебной запиской о передаче его в другой отдел в день получения или на следующий рабочий день возвращается специалисту приемной руководителя. В этом случае специалист приемной руководителя, в однодневный срок материалы обращения направляются начальнику Управления (заместителю начальника) ветеринарии для подготовки поручения о рассмотрении обращения другим отделом.

18. Начальник отдела Управления, получивший обращение с резолюцией о рассмотрении, в день получения или на следующий рабочий день принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения. В резолюции начальника отдела Управления указывается срок подготовки проекта ответа на обращение.

19. Запрещается делать письменные пометки на подлиннике обращения. Допускаются подчеркивание и выделение цветом отдельных участков текста, имеющих принципиальное значение и требующих особого внимания в ходе непосредственного рассмотрения обращения исполнителем.

20. Обращения, поступившие в Управление по вопросам, относящимся к компетенции подведомственных учреждений Управления, направляются специалистам Управления для рассмотрения и ответа заявителю с указанием даты срока исполнения.

Ответ заявителю направляется в течение 30 дней со дня регистрации обращения в Управление.

21. При рассмотрении обращения принимаются следующие решения:

о принятии обращения к рассмотрению или оставлении его без рассмотрения;

о передаче обращения в другой государственный орган (органы) по подведомственности;

22. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Управления, в течение семи дней со дня их регистрации подлежат переадресации в соответствующие органы или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

23. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в организацию или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуются.

24. Если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 24

настоящей Инструкции, 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 соответствующими должностными лицами гражданину с разъяснением его права обжаловать данное решение или действие (бездействие) в суде.

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

26. Обращения считаются рассмотренными, если разрешены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры по устранению указанных недостатков и в установленные сроки заявителю дан ответ.

27. Ответы на письменные обращения граждан, поступившие в соответствии с п. 5 Инструкции, направляются в письменном виде почтовым отправлением или в форме электронного документа специалистом приемной руководителя Управления по адресу электронной почты, указанному в обращении.

Ответы на письменные обращения граждан оформляются в соответствии с требованиями национального стандарта Российской Федерации ГОСТ Р 7.0.97 - 2016 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов», установленными Приказом Росстандарта от 08.12.2016 № 2004-ст «Об утверждении национального стандарта Российской Федерации», и должны содержать, в том числе, дату документа; регистрационный номер документа; сведения об адресате (фамилия и инициалы получателя, почтовый адрес); текст документа (ответы на поставленные вопросы); подпись (полное наименование должности лица, подписавшего документ, если документ оформлен не на бланке документа; при оформлении документа на бланке должностного лица должность этого лица в подписи не указывают; личная подпись; расшифровка подписи (инициалы, фамилия); отметку об исполнителе (инициалы и фамилия исполнителя документа и номер его телефона).

Текст ответа составляется в официальном стиле без употребления служебных аббревиатур. При необходимости в ответе приводится ссылка на законодательные и иные нормативные правовые акты Российской Федерации.

Ответы на письменные обращения граждан подписывает начальник Управления.

28. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, который указан в качестве получателя ответа, в случае если получатель ответа не указан, ответ направляется гражданину, чья фамилия в обращении поставлена первой.

29. 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 рассмотрению или направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

31. 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.

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

33. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение.

34. Если гражданин устранил причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение гражданина рассматривается Управлением и в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

IV. Сроки рассмотрения обращений граждан

35. Письменные обращения граждан рассматриваются в течение тридцати дней со дня регистрации письменного обращения. Если последний

день срока исполнения обращения гражданина приходится на нерабочий день, оно подлежит исполнению в предшествующий ему рабочий день.

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

V. Личный прием граждан

37. Личный прием граждан осуществляется начальником Управления по предварительной записи, осуществляемой по телефону 8 (3842) 28-95-29. Прием осуществляется по адресу: г. Кемерово, ул. Федоровского, 15, кабинет № 8, каждый понедельник с 15:00 до 16:30 и пятницу с 8:30 до 10:30, также два раза в месяц возможен выездной личный прием на территориях области.

При необходимости для решения вопросов, поднятых гражданином, привлекаются начальники отделов Управления, в компетенцию которых входит рассматриваемый вопрос.

38. Информация о порядке личного приема граждан начальником Управления, размещается на официальном сайте Управления.

39. Продолжительность личного приема одного заявителя не более 30 минут.

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

41. По итогам приема гражданина заполняется карточка личного приема гражданина (далее - карточка личного приема) по образцу согласно приложению № 1 к настоящей Инструкции, которая подлежит регистрации в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

42. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений

граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкцией.

О корреспонденции, полученной от гражданина в ходе личного приема, делается запись в карточке личного приема. Указанная корреспонденция прикрепляется к карточке личного приема и подлежит рассмотрению в установленном порядке.

43. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Управления, гражданину даются разъяснения о том, в какой орган и в каком порядке ему следует обратиться.

44. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема.

45. Регистрация карточек личного приема в Управлении осуществляется специалистом приемной руководителя.

VI. Подготовка отчетности и осуществление контроля за рассмотрением письменных обращений граждан

46. Работа с обращениями граждан в Управлении основывается на принципах гласности и открытости. Информация о фактическом адресе Управления, справочных телефонах, порядке и сроках рассмотрения обращений граждан, времени личного приема граждан размещается в местах, доступных для посетителей.

Письменные и устные обращения граждан, а также содержащиеся в них критические замечания должны систематически анализироваться и обобщаться в целях своевременного выявления причин, порождающих нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования работы Управления.

47. Контроль за исполнением обращений граждан со стороны уполномоченных должностных лиц Управления должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

48. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

 постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;

 сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;

 подготовку оперативных справок о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям граждан;

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

 снятие обращений граждан с контроля.

49. Контролю подлежат все поступившие обращения граждан.

50. Контроль за исполнением обращений граждан осуществляется начальником организационно-правового отдела, ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, по каждому поручению о рассмотрении обращений граждан.

51. Поручения о рассмотрении письменных обращений граждан снимаются с контроля в Управлении после направления ответов гражданам.

52. Поручения, по которым были продлены сроки исполнения, снимаются с контроля после направления ответов гражданам.

53. Начальники отделов Управления еженедельно проверяют состояние исполнительской дисциплины, рассматривают случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений, принимают меры по устранению причин нарушений.

54. В целях подготовки отчетности о работе с обращениями граждан начальник организационно-правового отдела один раз в квартал готовит информацию согласно приложению № 2 к настоящей Инструкции для предоставления в Управление по работе с обращениями граждан Администрации Правительства Кемеровской области - Кузбасса.

Приложение № 1
к Инструкции по работе
с обращениями граждан в
Управлении ветеринарии Кузбасса

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАНИНА

Дата и время записи на прием «__» _____ 20__ г. ____ час. ____ мин.

Ф.И.О. посетителя _____

Место работы _____

Должность _____

Адрес регистрации _____

Адрес фактического проживания _____

Содержание вопроса _____

Записан(а) на прием к (Ф.И.О., должность) _____

Дата, назначенная на прием «__» _____ 20__ г. в ____ час.

Подпись лица, осуществившего запись _____
(расшифровка подписи)

Дата приема «__» _____ 20__ г. ____ час. ____ мин.

Содержание обращения _____

Даны рекомендации гражданину: _____

Отметка о полученной корреспонденции во время приема _____

Подпись лица, осуществившего прием _____
(расшифровка подписи)

Количество обращений, поступивших за отчетный период в исполнительный орган государственной власти Кемеровской области от граждан, ед.

+

Количество обращений, поступивших за отчетный период в исполнительный орган государственной власти Кемеровской области из других органов, учреждений, организаций, ед.

+

Количество обращений, поступивших за отчетный период в исполнительный орган государственной власти Кемеровской области из управления по работе с обращениями граждан Администрации Правительства Кузбасса, ед.

=

Общее количество обращений, поступивших за отчетный период в исполнительный орган государственной власти Кемеровской области, ед.

Приложение № 2
к Инструкции по работе с обращениями граждан в Управлении ветеринарии Кузбасса

Тематика вопросов	Количество вопросов, принятых по соответствующей тематике, ед.						Найдется ли рассмотрение, ед.	Дан ответ по существу поставленного вопроса, ед.:				Направлено для рассмотрения по компетенции в другие органы, учреждения, организации, ед.	Дан ответ автору (в случаях, когда ответ на вопрос дается не по существу, а в соответствии с ч.7 ст.8, ч.3 или ч.6 ст.11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ), ед.	Оставлено без ответа автору (в случаях, когда в соответствии с ч.5 ст.11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ ответ на обращение не дается), ед.	Классификация поступивших вопросов по предмету ведения, ед.			
	Всего	В том числе:						Поддержано	Меры приняты	Решено	Не поддержано				Предмет ведения РФ	Предмет совместного ведения РФ и субъекта РФ	Предмет ведения субъекта РФ	Вопросы местного значения
		в письменной форме	на личном приеме	по телефону	в форме электронного документа													
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
Поступило на рассмотрение в исполнительный орган государственной власти Кемеровской области от граждан, а также из других органов, учреждений, организаций																		
Хозяйственная деятельность																		
Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды																		
Безопасность и охрана правопорядка																		
ИТОГО:																		
Поступило на рассмотрение в исполнительный орган государственной власти Кемеровской области из Администрации Правительства Кузбасса в отчетном																		
ВСЕГО:																		

Количество вопросов, поставленных на контроль, ед.	Количество вопросов, рассмотренных:			Количество вопросов, поступивших в ходе личных приемов руководителей исполнительного органа государственной власти Кемеровской области, ед.		Количество вопросов, поступивших в ходе личных приемов руководителей исполнительного органа государственной власти Кемеровской области, ед.		Количество вопросов, поступивших в ходе личных приемов граждан с выездом на место		Количество вопросов, поступивших в ходе личных приемов граждан с выездом на место		Количество вопросов, по которым получено мнение автора о результатах их рассмотрения, ед.				Влияние фактов нарушения порядка рассмотрения обращений граждан, ед.	Количество принятых к ответственности лиц, виновных в данных нарушениях, чел.	"Прямые телефонные линии" с населением руководителей исполнительного органа государственной власти Кемеровской области:		
	Компьютерно, ед.	С выездом на место, ед.	С участием автора, ед.	Всего	В том числе с выездом на место	Всего	В том числе в ходе проведения личного приема граждан с выездом на место	Всего	В том числе в ходе проведения личного приема граждан с выездом на место	Всего	В том числе в ходе проведения личного приема граждан с выездом на место	Удовлетворен	Частично удовлетворен	Ни удовлетворен	Количество проведенных "прямых телефонных линий" в отчетном периоде, ед.			Количество заявителей, обратившихся на "прямые телефонные линии" в отчетном периоде, ед.	Количество вопросов, поступивших в ходе "прямых телефонных линий" в отчетном периоде, ед.	
																				1