



ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОМИТЕТ ВЕТЕРИНАРИИ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ

ПРИКАЗ

Симферополь

«25» декабря 2018

№ 530

*Об утверждении Положения (Инструкции)
о порядке организации в Государственном
комитете ветеринарии Республики Крым работы
с обращениями граждан и организации их личного приема*

В соответствии с требованиями Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан», руководствуясь Положением о Государственном комитете ветеринарии Республики Крым утвержденным постановлением Совета министров Республики Крым от 27 июня 2014 года № 163, а также Методическими рекомендациями по работе с обращениями граждан, утвержденными постановлением Совета министров Республики Крым от 24 января 2017 года № 15,
приказываю:

1. Утвердить прилагаемое Положение (Инструкцию) о порядке организации работы в Государственном комитете ветеринарии Республики Крым работы с обращениями граждан и организации их личного приема.
2. Приказ Государственного комитета ветеринарии Республики Крым от 04 октября 2016 года № 181 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан и организации их личного приема» признать утратившим силу.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя председателя Государственного комитета ветеринарии Республики Крым Лисовскую-Чудинович А.Б.

Председатель

В. ИВАНОВ

Приложение
к приказу Государственного
комитета ветеринарии
Республики Крым
от 25.12.2018 № 530

**Положение (Инструкция) о порядке организации в Государственном
комитете ветеринарии Республики Крым работы с обращениями граждан
и организации их личного приема**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение (Инструкция) о порядке организации работы в Государственном комитете ветеринарии Республики Крым работы с обращениями граждан и организации их личного приема (далее - Положение) разработано с целью результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений граждан в Государственном комитете ветеринарии Республики Крым (далее - Госкомветеринарии), а также организации личного приема руководством Госкомветеринарии.

1.2. Круг заявителей:

- граждане Российской Федерации;
- иностранные граждане;
- лица без гражданства;
- объединения граждан;
- юридические лица.

1.3. Рассмотрение обращений граждан и проведение личного приема осуществляются в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Федеральным законом от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

Положением о Госкомветеринарии;

Методическими рекомендациями по работе с обращениями граждан, утвержденными постановлением Совета министров Республики Крым от 24 января 2017 года № 15;

настоящим Положением.

2. Информирование граждан о порядке рассмотрения обращений и проведении личного приема

2.1. Информирование граждан о порядке рассмотрения обращений осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа).

Государственные гражданские служащие Госкомветеринарии, осуществляют информирование заявителей:

- о местонахождении и графике работы Госкомветеринарии;
- о справочных телефонах и почтовых адресах;
- об электронном адресе официального сайта Госкомветеринарии в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сайт Госкомветеринарии), адресе электронной почты Госкомветеринарии;
- о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и электронных средствах массовой информации.

2.2. Основные требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений граждан и проведении личного приема: своевременность, полнота, актуальность, достоверность представляемой информации и четкость ее изложения.

При общении с гражданами (лично или по телефону) государственные гражданские служащие Госкомветеринарии должны корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства. Устное информирование должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи.

По телефону Госкомветеринарии предоставляется следующая информация:

- справочные телефоны Госкомветеринарии, контактные телефоны должностных лиц Госкомветеринарии;
- график приема граждан руководством Госкомветеринарии;
- почтовый, электронный адреса, факс для направления письменных обращений в Госкомветеринарии;
- о регистрации и ходе рассмотрения обращения гражданина, в том числе о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения, о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит рассмотрение обращения с указанием оснований для этого;

порядок обжалования действий (бездействия) и решений должностных лиц Госкомветеринарии, осуществляемых и принимаемых в ходе реализации настоящего Положения.

2.3. Места получения информации о рассмотрении обращений граждан и организации их личного приема оборудуются информационными стендами, на которых размещается следующая информация:

- график личного приема граждан руководством Госкомветеринарии;
- адрес официального сайта Госкомветеринарии;

- номера справочных телефонов, факсов, адреса электронной почты Госкомветеринарии.

2.4. Письменное обращение с доставкой по почте или курьером направляется по почтовому адресу Госкомветеринарии: 295022, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Жени Дерюгиной, 5-А.

Адрес электронной почты для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: gkvet@gkvet.rk.gov.ru

официальный интернет-сайт Госкомветеринарии gkvet.rk.gov.ru,

контактный телефон/факс Госкомветеринарии: (3652) 69-06-51.

2.5. График работы Госкомветеринарии (по московскому времени):

понедельник – четверг: с 9:00 до 18:00;

пятница: с 9:00 до 16:45;

обеденный перерыв: с 13:00 до 13:45;

суббота, воскресенье – выходные дни.

2.6. Организационный отдел размещает на официальном сайте Госкомветеринарии перечень типовых, наиболее актуальных вопросов граждан, относящихся к компетенции Госкомветеринарии, и ответы на них, а также справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся реализации настоящего Положения.

3. Приём и первичная обработка письменных обращений

3.1. Первичная обработка обращений, поступающих по почте, осуществляется должностными лицами структурного подразделения, ответственного за прием корреспонденции и работу с обращениями граждан (организационный отдел Госкомветеринарии) и включает в себя: проверку правильности адресования корреспонденции, вскрытие конвертов, а также проверку наличия указанных автором вложений и приложений, Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные обращения, сохраняются вместе с обращениями.

3.2. Не вскрываются конверты с грифами ограничения доступа («Секретно», «Коммерческая тайна», «Конфиденциально», «ДСП» и др.). На конвертах с грифом ограничения доступа проставляется штамп о поступлении и дата поступления, после чего конверты с документами передаются в структурное подразделение или специалисту, отвечающему за работу с информацией ограниченного доступа.

3.3. Обращения, поступившие в форме электронных сообщений или по каналам факсимильной связи, поступают в организационный отдел Госкомветеринарии и переводятся в бумажную форму (распечатываются) и далее обрабатываются аналогично письменным обращениям.

4. Порядок регистрации, учета и хранения письменных обращений

4.1. Письменное обращение и обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит обязательной регистрации в течение трех

дней с момента поступления в Госкомветеринарии и по нему должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о передаче обращения для рассмотрения в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган государственной власти, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения;
- о возврате обращения инициатору (гражданину, направившему обращение);
- о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по поднимаемому вопросу.

4.2. Делопроизводство по письменным обращениям граждан и их учет ведется отдельно от общего делопроизводства.

Регистрация, учет обращений и контроль соблюдения сроков их рассмотрения ведутся в программе АСОГ уполномоченными сотрудниками организационного отдела Госкомветеринарии.

4.3. Должностное лицо организационного отдела Госкомветеринарии, ответственное за работу с обращениями граждан, вносит содержание обращения и прилагаемые к нему материалы (сопроводительные документы и пр.) в АСОГ (автоматизированную систему обращений граждан), посредством заполнения граф электронной регистрационно-контрольной карточки исходными по обращению данными, сканирует текст обращения и приложенных к нему материалов в письменной форме с созданием электронного образа документа и прикрепления его к электронной карточке АСОГ.

В процессе регистрации в АСОГ обращению автоматически присваивается сформированный системой номер.

4.4. Не подлежат повторной регистрации обращения, являющиеся копией предыдущего обращения.

Если обращение подписано двумя и более авторами, обращение является коллективным.

4.5. На первой странице письменного обращения гражданина в правом нижнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и входящий номер.

4.6. Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения регистрируются в журналах регистрации исходящей корреспонденции Госкомветеринарии.

К подлиннику письменного обращения или (если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию либо направлено для рассмотрения в другую инстанцию) ксерокопии обращения прилагаются:

- регистрационная карточка с резолюцией о направлении обращения на рассмотрение;
- копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

4.7. Снятые с контроля обращения граждан хранятся в Госкомветеринарии в соответствии с утвержденной номенклатурой. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

5. Порядок рассмотрения обращений граждан

5.1. Обращение со всеми поступившими материалами в день его регистрации направляется на резолюцию о направлении обращения на рассмотрение председателю Госкомветеринарии.

Резолюция о направлении обращения на рассмотрение оформляется по форме согласно приложению 1 к настоящему Положению.

Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается исключительно исходя из его содержания, независимо от того, на чье имя оно адресовано в Госкомветеринарии – председателем Госкомветеринарии, первым заместителем председателя Госкомветеринарии или заместителями Госкомветеринарии.

5.2. Если в резолюции по рассмотрению обращения указано несколько исполнителей, то оригинал обращения направляется первому исполнителю. Соисполнителям направляются копии обращения.

Работу по рассмотрению обращения координирует лицо, обозначенное в резолюции первым, им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю (при необходимости - в контролирующий орган).

Соисполнители не позднее пяти дней до истечения срока исполнения обращения представляют ответственному исполнителю необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом все исполнители несут персональную ответственность за сроки рассмотрения и содержание ответов на обращения граждан.

5.3. При направлении обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в случае необходимости в указанных органах или у должностного лица запрашиваются документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

5.4. 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.

5.5. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно зарегистрировано. В отдельных случаях по требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются и другим адресатам. В тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение.

5.6. Если заявитель не указывает почтового адреса или просит ответить ему по электронной почте, то ответ готовится на бланке в одном

экземпляре и направляется в форме электронной копии документа, полученной в результате сканирования, по адресу электронной почты, указанному в обращении.

5.7. 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.

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

5.9. 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.

5.10. 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.

5.11. Если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные подробные мотивированные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями в тот же орган и тому же должностному лицу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то председатель, его первый заместитель или заместители председателя Госкомветеринарии, руководитель структурного подразделения Госкомветеринарии, рассматривающие обращение, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, о чем сообщается заявителю.

5.12. Рассмотрение обращений граждан может производиться с выездом на место по поручению председателя (его первого заместителя или заместителей председателя Госкомветеринарии).

5.13. В случае поступления в Госкомветеринарии письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Госкомветеринарии, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

5.14. В случае, 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.

6. Сроки рассмотрения обращений

6.1. Письменное обращение, поступившее в Госкомветеринарии, в соответствии с компетенцией рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

6.2. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

6.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу, Госкомветеринарии вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

7. Порядок подготовки и направления ответов на письменные обращения граждан и обращения граждан, поступившие в форме электронного документа

7.1. По обращениям, принятым к рассмотрению по существу, окончательный ответ готовится структурным подразделением, и подписывается председателем Госкомветеринарии, первым заместителем председателя Госкомветеринарии или заместителями председателя Госкомветеринарии либо руководителем (заместителем руководителя) структурного подразделения, подготовившего ответ (если в обращении не обжалуются их действия).

7.2. За подписью председателя Госкомветеринарии (его первого заместителя или заместителей председателя Госкомветеринарии) готовятся также ответы на обращения граждан, содержащие жалобу на действия (бездействие) руководителей структурных подразделений Госкомветеринарии.

7.3. Если ранее ответ направлялся за подписью руководителя структурного подразделения, то на повторное обращение ответ подписывает курирующий соответствующее структурное подразделение заместитель председателя или председатель Госкомветеринарии.

7.4. Отправка ответов осуществляется в течение двух рабочих дней с даты регистрации исходящего документа организационным отделом, но не позднее установленного действующим законодательством срока – 30 дней с момента регистрации.

7.5. Ответы на обращения граждан, поступившие в форме электронного документа, которые должны быть направлены в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, печатаются на официальном бланке Госкомветеринарии, сканируются и направляются и направляются адресату.

8. Порядок осуществления обратной связи с заявителем для изучения его мнения о качестве рассмотренного обращения

8.1. По истечении времени, достаточного для получения и прочтения письменного ответа, с заявителем, для ознакомления с его мнением о полноте и качестве рассмотрения его обращения, осуществляется обратная связь (в телефонном режиме, электронной почтой, пр.), результаты которой вносятся в графы электронной регистрационно-контрольной карточки АСОГ.

8.2. В ходе плановых и внеплановых проверок полноты и качества рассмотрения обращений, может проверяться достоверность предоставленных ответов с выездом на место, с участием заявителя либо путем проведения обратной связи с заявителем в телефонной беседе.

9. Особенности рассмотрения обращений, связанных с фактами проявления коррупции

9.1. Обращения, содержащие сведения о проявлениях коррупции в Госкомветеринарии, рассматриваются в соответствии с настоящим Порядком.

9.2. Обращения, содержащие сведения о проявлениях коррупции в Госкомветеринарии, докладываются председателю Госкомветеринарии.

10. Личный прием граждан

10.1. Личный прием граждан в Госкомветеринарии осуществляется председателем Госкомветеринарии, его первым заместителем или заместителями председателя Госкомветеринарии. Информация об установленных для приема днях и часах размещается на информационном стенде в общедоступном месте, на официальном сайте Госкомветеринарии на Портале Правительства Республики Крым, а также на информационных стендах подведомственных государственных бюджетных учреждений.

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

10.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в порядке, установленном настоящим Положением.

10.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Положением.

10.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Госкомветеринарии, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

10.7. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, принятых на личном приеме в Госкомветеринарии или его структурных подразделениях, осуществляется организационным отделом.

11. Формы контроля за соблюдением настоящего Порядка

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

11.2. Текущий контроль за рассмотрением письменных обращений граждан осуществляется руководителями структурных подразделений Госкомветеринарии путем проверок соблюдения и исполнения должностными лицами требований настоящего Положения.

11.3. В случае если обращение гражданина рассмотрено в соответствии с поручением председателя Госкомветеринарии, данным во исполнение поручения Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Главы Республики Крым, Государственного Совета Республики Крым, Аппарата Совета министров Республики Крым, иного государственного органа текущий контроль за рассмотрением письменного обращения гражданина осуществляется должностными лицами организационного отдела.

11.4. Контрольные обращения, поступившие из Совета министров Республики Крым, Государственного Совета Республики Крым после исполнения подлежат возврату со всеми материалами, если иное не указано в поручении (сопроводительном письме) из поступившего органа. К ответу прикладываются оригинал обращения, копия ответа заявителю и другие востребованные согласно поручению материалы. В деле у исполнителя структурного подразделения остаются поручение, копия обращения, копия информации о результатах рассмотрения, копия ответа заявителю и сопутствующие рассмотрению обращения материалы.

11.5. Поручение о рассмотрении обращения гражданина, в том числе по которому был продлен срок исполнения, снимается с контроля уполномоченными сотрудниками организационного отдела после направления ответа гражданину и предоставления должностным лицом, ответственным за

его подготовку, копии ответа государственному органу или должностному лицу, взявшему обращение на контроль.

Обращения, на которые даются промежуточные ответы (продление срока рассмотрения обращения), с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения и принятия исчерпывающих мер по рассмотрению обращения.

11.6. Должностными лицами организационного отдела вносится отметка в регистрационную карточку (в системе электронного документооборота) о снятии поручения с контроля.

11.7. Заведующим организационным отделом еженедельно подготавливается для председателя (его первого заместителя) справка о состоянии исполнительской дисциплины в части соблюдения сроков рассмотрения обращений граждан.

11.8. Организационный отдел ежемесячно и ежеквартально анализирует состояние работы по соблюдению порядка и сроков рассмотрения обращений граждан.

11.9. За систематическое, грубое нарушение положений настоящего Положения и иных нормативных правовых актов в сфере приема и рассмотрения обращений граждан государственные гражданские служащие Госкомветеринарии привлекаются к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

12. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц Госкомветеринарии

12.1. Гражданин вправе обжаловать принятое по обращению решение или действие (бездействие) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения в соответствии с законодательством Российской Федерации.

12.2. Гражданин вправе обратиться с жалобой в письменной форме или в иной форме.

приложение 1 к Положению
о порядке организации работы в
Государственном комитете ветеринарии
Республики Крым работы с обращениями
граждан и организации их личного приема

**Форма резолюции
о направлении обращения на рассмотрение**

Государственный комитет ветеринарии Республики Крым
Приложение к Вх. № _____ от « ____ » _____ 20 ____ г.
ФИО должность*
Срок исполнения: _____
Отметки об исполнении: _____

* В случае отсутствия председателя указывается соответствующая должность и ФИО в соответствии с распределением функциональных обязанностей в Государственном комитете ветеринарии Республики Крым