



Дата государственной
регистрации приказа:
13.01.2023,
Регистрационный номер:
04-0401/23

СЛУЖБА ВЕТЕРИНАРИИ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

от 10 января 2023

№ 54-спр

Об организации работы с
обращениями граждан в службе
ветеринарии Иркутской области

В соответствии с указом Губернатора Иркутской области от 14 сентября 2018 года № 181-уг «Об организации работы с обращениями граждан в системе исполнительных органов государственной власти Иркутской области», руководствуясь Положением о службе ветеринарии Иркутской области, утвержденным постановлением Правительства Иркутской области от 29 декабря 2009 года № 395/174-пп, статьей 21 Устава Иркутской области,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок организации работы с обращениями граждан в службе ветеринарии Иркутской области (прилагается).
2. Настоящий приказ подлежит официальному опубликованию в печатном средстве массовой информации и сетевом издании, учрежденных органами государственной власти области для обнародования (официального опубликования) правовых актов органов государственной власти области, иной официальной информации, а также на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru).

Руководитель службы

С.С. Шевченко

УТВЕРЖДЕНО

приказом службы ветеринарии
Иркутской области

от «10» *августа* 2023 года
№ 54- *с/пр*

ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В СЛУЖБЕ ВЕТЕРИНАРИИ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

Глава 1. Общие положения

1. Настоящий Порядок регулирует вопросы организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации, федеральным конституционным законом или федеральным законом, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее соответственно - обращения, граждане), в службе ветеринарии Иркутской области (далее - Служба).

2. Настоящий Порядок распространяется на все обращения, которые подлежат рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ), за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

3. Настоящий Порядок устанавливает:

порядок работы с обращениями, поступившими в Службу;

порядок организации личного приема граждан в Службе.

4. Организация рассмотрения обращений в соответствии с настоящим Порядком, контроль за соблюдением требований законодательства при рассмотрении обращений и контроль исполнения поручений, данных в рамках рассмотрения обращений, методическое руководство и оказание содействия при работе с обращениями осуществляется отделом государственной гражданской службы, кадров и документационного обеспечения Службы (далее - Отдел).

5. Ответственность за соблюдение требований законодательства в части организации рассмотрения обращений в Службе несут сотрудники Отдела в соответствии с их должностными регламентами и персонально начальник Отдела.

6. Ответственность за обеспечение своевременного, полного, объективного и всестороннего рассмотрения обращений, обеспечение в пределах

компетенции Службы поиска вариантов и механизмов защиты и восстановления прав граждан несет персонально руководитель Службы (лицо, его замещающее).

Глава 2. Порядок работы с обращениями, поступившими в Службу

7. В соответствии с настоящим Порядком рассматриваются обращения в адрес Службы, структурных подразделений Службы, должностных лиц Службы, направленные непосредственно гражданами или направленные по компетенции государственными органами, органами местного самоуправления и их должностными лицами.

Обращения в адрес Службы, структурных подразделений Службы, должностных лиц Службы подаются:

1) письменное обращение:

по почтовому адресу: 664007, г.Иркутск, ул. 1-я Красноказачья, д. 10;
через сотрудников Отдела в рабочие дни в рабочее время по адресу г. Иркутск, ул. 1-я Красноказачья, д. 10;

2) в форме электронного документа:

через раздел «Обращения граждан» официального сайта Службы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу <https://irkobl.ru/sites/vet/> (далее - сайт Службы) в разделе «Обращения граждан»;
по электронной почте по адресу vet@govirk.ru;

3) в устной форме:

в рабочие дни с 8-00 до 12-00 и с 13-00 до 17-00 на телефон Службы: 8(3952) 252-369;

в ходе личного приема руководителем Службы (лицом, его замещающим) и его заместителем в рабочие дни по адресу: 664007, ул. 1-я Красноказачья, д. 10, в соответствии с пунктом 15 настоящего Порядка;

8. При поступлении входящего телефонного звонка на телефон Службы, а также по телефонам, указанным на сайте Службы в подразделе «Контакты» раздела «О службе» гражданину сообщается:

о том, что его звонок поступил на телефон Службы;

о праве гражданина, а также о порядке подачи обращения в устной, письменной форме или в форме электронного документа в адрес Службы, структурных подразделений Службы, должностных лиц Службы;

о праве гражданина на подачу обращения в адрес органов государственной власти Иркутской области и их должностных лиц, органов местного самоуправления, органов государственной власти, иных органов, организаций и должностных лиц по вопросу, указанному гражданином и относящемуся к компетенции соответствующего органа, организации, должностного лица.

Кроме того, гражданину разъясняются положения статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

Содержание обращения, предусмотренного настоящим пунктом, кратко формулируется в письменном виде и рассматривается в соответствии с настоящим Порядком.

9. Все поступившие обращения подлежат первичной обработке в Отделе, который в течение трех рабочих дней со дня поступления обращения:

1) устанавливает соответствие поступившего обращения требованиям Федерального закона № 59-ФЗ;

2) определяет, относится ли поступившее обращение к категории обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, кроме Федерального закона № 59-ФЗ;

3) осуществляет регистрацию поступившего обращения в системе электронного делопроизводства и документооборота, используемой в Службе (далее - СЭДД).

10. Обращения, содержащие вопросы, относящиеся к компетенции Службы, подлежат рассмотрению в порядке и сроки, установленные Федеральным законом № 59-ФЗ, или в порядке и сроки, установленные федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

Контроль соблюдения порядка и сроков рассмотрения обращений, указанных в настоящем пункте, обеспечивает Отдел в соответствии с правовым актом Службы, определяющим порядок организации контрольной деятельности в Службе.

11. На поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ на сайте Службы.

12. В целях реализации Федерального закона № 59-ФЗ Отдел самостоятельно обеспечивает сообщение гражданину о невозможности прочтения его письменного обращения в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения, если фамилия и почтовый адрес гражданина поддаются прочтению.

13. Сообщение гражданину о невозможности прочтения его письменного обращения или невозможности определить суть обращения в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения обеспечивает ответственный исполнитель.

Глава 3. Порядок организации личного приема граждан

14. Личный прием граждан руководителем Службы (лицом, его замещающим) и его заместителями осуществляется согласно графику личного приема граждан.

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

Обеспечение личного приема граждан руководителем Службы (лицом, его замещающим) и его заместителями осуществляется Отделом в соответствии с настоящим Порядком.

15. Личный прием граждан проводится каждый четверг с 16.00 до 17.00 часов по адресу: г. Иркутск, ул.1-я Красноказачья, д. 10.

16. Запись граждан на личный прием к руководителю Службы (лицу, его замещающему) и его заместителю осуществляется сотрудниками Отдела в соответствии с графиком личного приема граждан в порядке очередности при личном обращении граждан по адресу: г. Иркутск, ул. 1-я Красноказачья, д. 10, приемная руководителя, а также при устном обращении граждан по телефону: 8(3952) 252-369 в рабочие дни с 8-00 до 12-00 и с 13-00 до 17-00.

17. Для осуществления записи на личный прием гражданином представляется следующая информация:

- 1) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии);
- 2) почтовый адрес, по которому может быть направлен ответ о результатах его личного приема;
- 3) контактный телефон (при наличии);
- 4) суть обращения гражданина;
- 5) сведения о документе, подтверждающем наличие у гражданина права на личный прием в первоочередном порядке (при наличии).

18. При осуществлении записи гражданина на личный прием к руководителю Службы (лицу, его замещающему) и его заместителю в случае, если вопрос, который гражданин планирует озвучить на личном приеме, свидетельствует о том, что его решение не входит в компетенцию Службы, либо гражданином ставится вопрос об обжаловании судебного решения, сотрудниками Отдела:

предлагается гражданину направить письменное обращение или обращение в форме электронного документа с разъяснением порядка направления таких обращений;

разъясняются гражданину положения законодательства, регулирующего вопросы рассмотрения обращений, предлагается обратиться на личный прием к должностным лицам, в чью компетенцию входит решение поставленного гражданином вопроса, в пределах полномочий оказывается помощь

гражданину в предоставлении контактных данных соответствующих должностных лиц.

19. Личный прием граждан руководителем Службы (лицом, его замещающим) и его заместителем осуществляется в порядке записи каждый четверг с 16.00 до 17.00 часов по адресу: г. Иркутск, ул. 1-я Красноказачья, д. 10, при предъявлении документа, удостоверяющего его личность.

Личный прием граждан может осуществляться вне помещения, указанного в настоящем пункте, в случае проведения выездного личного приема граждан.

20. В ходе личного приема граждан с письменного согласия гражданина и уведомления должностного лица Службы, осуществляющего личный прием граждан, допускается фиксация личного приема граждан с помощью средств аудио-, видеозаписи.