



дата государственной регистрации
приказа 31.10.2023 г.
регистрационный номер 04-2704/23

СЛУЖБА ВЕТЕРИНАРИИ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ
ПРИКАЗ

от 30 октября 2023 года

№ 174 -спр

**Об организации работы с обращениями граждан
в службе ветеринарии Иркутской области**

В соответствии с Федеральным законом от 4 августа 2023 года № 480-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», 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. Признать утратившим силу приказ службы ветеринарии Иркутской области от 10 апреля 2023 года № 54-спр «Об организации работы с обращениями граждан в службе ветеринарии Иркутской области».
3. Установить, что Порядок организации работы с обращениями граждан в службе ветеринарии Иркутской области в редакции настоящего приказа применяется с учетом положений части 2 статьи 2 Федерального закона от 4 августа 2023 года № 480-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»».
4. 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

УТВЕРЖДЕН

приказом службы ветеринарии

Иркутской области

от «30» октября 2023 года

№ 174 -спр

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. Ответственность за соблюдение требований законодательства в части организации рассмотрения обращений (прием, первичная обработка обращений, регистрация, учет обращений) в Службе несут сотрудники отдела государственной гражданской службы, кадров и документационного обеспечения Службы (далее - Отдел) в соответствии с их должностными регламентами и персонально начальник Отдела.

5. Ответственность за соблюдение требований законодательства в части непосредственного рассмотрения обращения, включая обеспечение своевременного, полного, объективного и всестороннего рассмотрения обращения, принятия по нему предусмотренных законодательством мер по восстановлению и защите прав граждан, соответствия содержания подготавливаемых ответов на обращения требованиям законодательства, нормам и правилам русского языка, требованиям к оформлению ответов на обращения несут сотрудники Службы, непосредственно обеспечивавшие рассмотрение обращения, руководитель Службы (лицо, его замещающее).

Глава 2. Порядок работы с обращениями, поступившими в Службу

6. В соответствии с настоящим Порядком рассматриваются обращения в адрес Службы, руководителя Службы (лица, его замещающего), заместителя

руководителя Службы (лица, его замещающего) направленные непосредственно гражданами или направленные по компетенции государственными органами, органами местного самоуправления и их должностными лицами.

Обращения в адрес Службы, руководителя Службы (лица, его замещающего), заместителя руководителя Службы (лица, его замещающего) подаются:

1) обращение в письменной форме:

по почтовому адресу: 664007, г.Иркутск, ул. 1-я Красноказачья, д. 10;

через сотрудников Отдела в рабочие дни с 8-00 до 12-00 и с 13-00 до 17-00 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»;

с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал).

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;

7. 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.

Прием, регистрация и учет обращений осуществляется Отделом.

8. Отдел регистрирует поступившее в службу обращение в течение трех рабочих дней со дня его поступления, определяет контрольные сроки предоставления ответа и передает его руководителю (лицу, его замещающего), заместителю руководителя (лицу, его замещающего).

9. Регистрация поступившего обращения осуществляется в системе электронного делопроизводства и документооборота (далее - СЭДД).

10. Все поступившие обращения подлежат первичной обработке в Отделе, который в течение трех 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 СЭДД, используемой в Службе.

11. Начальник структурного подразделения службы при направлении обращения конечному ответственному исполнителю составляет полную развернутую резолюцию с пошаговыми действиями и сроками по документу, ставит рассмотрение обращения на свой личный контроль в СЭДД (папка «Контролируемые мною поручения»).

12. При рассмотрении обращения ответственный исполнитель:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, установленных настоящим Положением;

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией в течение семи календарных дней с момента регистрации обращения в СЭДД.

13. 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 установленных Отделом указанных в настоящем пункте сроков обеспечивает Отдел в соответствии с правовым актом Службы, определяющим порядок организации контрольной деятельности в Службе.

14. Начальник структурного подразделения службы (лицо его замещающее), ответственный за подготовку ответа на обращение гражданина, при выявлении вопросов, не относящихся к компетенции службы, обязан в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения обеспечить направление обращения в соответствующие органы и соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение указанных вопросов, а также уведомить гражданина о перенаправлении обращения по компетенции в эти же сроки.

15. 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.

16. В целях реализации Федерального закона № 59-ФЗ Отдел самостоятельно обеспечивает сообщение гражданину о невозможности прочтения его обращения в письменной форме в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения, если фамилия и почтовый адрес, адрес электронной почты, адрес (уникального идентификатора) личного кабинета на Едином портале поддаются прочтению.

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

18. В целях соблюдения сроков направления ответа на обращение ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, принимает меры по подготовке ответа на обращение, согласованию у заинтересованных должностных лиц и представлению проекта ответа на подписание руководителю, заместителю руководителя не позднее пятнадцати дней с момента регистрации обращения.

Ответ на обращение, по которому определены соисполнители, подготавливается соисполнителями совместно.

Соисполнители обязаны направлять ответственному исполнителю исчерпывающую информацию по вопросам, изложенным в обращении, в пределах их компетенции, не позднее семи дней с момента регистрации обращения.

19. В ответе на обращение, поступившее на рассмотрение в Службу из других органов власти, в обязательном порядке указывается наименование органа, либо должностного лица, в адрес которого направлено соответствующее обращение гражданина, а также предмет компетенции (перечень вопросов), в соответствии с которой подписан ответ на обращение.

20. При уходе в отпуск, отъезде в командировку, увольнении должностное лицо службы, на рассмотрении у которого находится обращение, обязан передать его непосредственному начальнику, который обязан незамедлительно назначить нового исполнителя или иным образом обеспечить рассмотрение обращения в установленный срок.

Глава 3. Порядок организации личного приема граждан

21. Личный прием граждан руководителем Службы (лицом, его замещающим) и его заместителем 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.

22. Личный прием граждан проводится каждый четверг с 16.00 до 17.00 часов по адресу: г. Иркутск, ул.1-я Красноказахья, д. 10., при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего его личность.

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

23. Запись граждан на личный прием к руководителю Службы (лицу, его замещающему) осуществляется сотрудниками Отдела в соответствии с графиком личного приема граждан в порядке очередности при личном обращении граждан по адресу: г. Иркутск, ул. 1-я Красноказахья, 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.

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

- 1) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии);
- 2) почтовый адрес, либо адреса электронной почты, либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлен ответ о результатах его личного приема;
- 3) контактный телефон (при наличии);
- 4) суть обращения гражданина;

25. 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 обращение в письменной форме 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.

26. 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.