



## ДЕПАРТАМЕНТ ВЕТЕРИНАРИИ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

### П Р И К А З

28 ноября 2013 года

№ 208

г. Екатеринбург

#### *Об утверждении Положения о порядке личного приема граждан и рассмотрения письменных обращений граждан*

Руководствуясь Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Положением о Департаменте ветеринарии Свердловской области, утвержденном постановлением Правительства Свердловской области от 19.10.2011 № 1400-ПП «Об утверждении положения, структуры и предельного лимита штатной численности Департамента ветеринарии Свердловской области, ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке личного приема граждан и рассмотрения письменных обращений граждан (далее – Положение).
2. Отделу бухгалтерского учета, финансирования и кадрово-организационной работы (Н.Г. Сайгашкина):
  - 1) довести настоящий приказ и Положение до государственных гражданских служащих Департамента ветеринарии Свердловской области;
  - 2) разместить настоящий приказа на официальном сайте Департамента ветеринарии Свердловской области в сети «Интернет»;
3. Главному специалисту отдела государственного надзора за обеспечением здоровья животных, безопасностью продукции животного происхождения и лабораторного контроля О.В. Савельевой обеспечить опубликование настоящего приказа на «Официальном интернет-портале правовой информации Свердловской области ([www.pravo.gov66.ru](http://www.pravo.gov66.ru))».
4. Приказ Департамента ветеринарии Свердловской области от 02.08.2013 № 217 «Об утверждении Положения о порядке личного приема граждан и рассмотрения письменных обращений граждан» признать утратившим силу.
5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

Е.В. Трушкин

## УТВЕРЖДЕНО

приказом Департамента ветеринарии  
Свердловской области

от « 28 » ноября 2015 года № 265  
«Об утверждении Положения о  
порядке личного приема граждан и  
рассмотрения письменных обращений  
граждан»

**ПОЛОЖЕНИЕ****о порядке личного приема граждан и рассмотрения письменных  
обращений граждан****Раздел 1. Общие положения**

1. Положение о порядке личного приема граждан и рассмотрения письменных обращений граждан (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», и определяет порядок личного приема граждан, регистрации и рассмотрения письменных обращений граждан, контроля за их рассмотрением в Департаменте ветеринарии Свердловской области (далее - Департамент).

2. Положение распространяется на устные и письменные, индивидуальные и коллективные заявления, предложения и жалобы граждан, кроме обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами.

3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, направленные в Департамент в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

4. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

5. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения Департаментом и должностными лицами Департамента обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением Департаментом, должностными лицами Департамента обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими

публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

6. При рассмотрении обращения обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное его рассмотрение, а также принимаются меры, направленные на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

7. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, от которого поступило обращение, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

8. Основные понятия, используемые в настоящем Положении:

1) гражданин - физическое лицо (гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства), либо его уполномоченный представитель, представитель юридического лица, обратившийся в Департамент в устной, письменной или электронной форме;

2) обращение гражданина (далее - обращение) - направленное в Департамент или должностному лицу Департамента в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Департамент, либо к должностному лицу Департамента;

3) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции;

4) карточка личного приема гражданина – документ, который заводится при личном приеме гражданина, в которую заносится содержание личного обращения гражданина.

## **Раздел 2. Прием, первичная обработка и регистрация письменного обращения гражданина**

9. Оснований для отказа в приеме обращения гражданина действующим законодательством не установлено.

Все обращения, поступившие в Департамент, подлежат обязательному рассмотрению.

10. Требования к письменному обращению:

1) гражданин в письменном обращении в обязательном порядке указывает:

- наименование государственного органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество, либо должность соответствующего должностного лица;

- свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, либо уведомление о переадресации обращения;

- суть обращения (заявления, предложения, либо жалобы);

- ставит дату и личную подпись;

2) в случае необходимости в подтверждении своих доводов гражданин вправе приложить к письменному обращению документы и материалы, либо их копии;

3) обращение, поступившее в Департамент или должностному лицу Департамента в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

11. Письменное обращение может поступить в Департамент одним из следующих способов:

почтовым отправлением;

посредством факсимильной связи;

посредством электронной связи через официальный сайт Департамента в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет» (<http://vet.midural.ru.>);

доставлено непосредственно гражданином в Департамент;

с сопроводительным документом из Правительства Свердловской области или Администрации Губернатора Свердловской области для рассмотрения по поручению;

с сопроводительным письмом из федеральных органов государственной власти, исполнительных органов государственной власти Свердловской области, органов местного самоуправления.

Поступившие письменные обращения граждан регистрируются и учитываются специалистом Департамента, ответственным за ведение делопроизводства (далее - регистратор), в модуле системы электронного документооборота «Обращения граждан» в течение трех дней с момента поступления.

12. Обращение, поступившее в Департамент в форме электронного документа, принимается отделом бухгалтерского учета, финансирования и кадрово-организационной работы, распечатывается на бумажном носителе. Дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

13. Делопроизводство по обращениям граждан ведется в модуле системы электронного документооборота «Обращения граждан» в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

14. По просьбе гражданина на копиях или вторых экземплярах принятых обращений отмечается дата приема обращения, количество принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям, проставляется подпись лица, принявшего документы.

15. Письменное обращение гражданина рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации, если законодательством не установлен меньший срок рассмотрения обращения.

16. Директор Департамента ветеринарии Свердловской области – главный государственный ветеринарный инспектор Свердловской области (далее – Директор Департамента), либо лицо, его замещающее вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан:

1) с конкретной датой исполнения, отмеченной в резолюции, - в указанный срок;

2) с пометкой «срочно», «весьма срочно» - в трехдневный срок;

3) с пометкой «незамедлительно» - в пятидневный срок;

4) с пометкой «оперативно» - в десятидневный срок;

5) с пометкой «безотлагательно» - в пятнадцатидневный срок.

17. Сроки рассмотрения письменного обращения исчисляются в календарных днях со дня их регистрации.

Если последний день срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, оно подлежит исполнению в предшествующий ему рабочий день.

В случае выполнения поручения несколькими исполнителями обобщение материалов, подготовку итогового ответа осуществляет исполнитель, указанный первым или отмеченный пометкой «ответственный» в регистрационной карточке.

Соисполнители обязаны представить ответственному исполнителю свои предложения в течение первой половины срока, отведенного на исполнение поручения.

18. В исключительных случаях, а также в случае направления в другие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов срок рассмотрения обращения может быть продлен Директором Департамента (лицом, его замещающим), рассмотревшим обращение гражданина, не более чем на 30 дней с соответствующим уведомлением его автора.

Решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении гражданину уведомления о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) принимается Директором Департамента (лицом, его замещающим) на основании служебной записки, подготовленной соответствующим структурным подразделением с обоснованием необходимости продления срока.

Если контроль за рассмотрением обращения установлен руководителем вышестоящего по отношению к Департаменту государственного органа, то решение о продлении срока рассмотрения обращения может быть принято этим руководителем на основании обращения Департамента в установленном порядке.

19. Письменное обращение, содержание которого не относится к полномочиям Департамента, направляется для рассмотрения в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или должностному лицу с уведомлением автора о его переадресации.

20. Регистратор:

проверяет правильность адресования обращения и целостность упаковки;

вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов, приобщает к письму конверт;

приобщает поступившие документы, приложенные к обращению;

возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

составляет акт в трех экземплярах на письма, в которых при вскрытии не имеется письменного вложения, а также в случае недостачи в конвертах документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Один экземпляр акта хранится в отделе государственной службы, кадров, правовой и организационной работы, второй - приобщается к поступившему обращению, третий - направляется автору обращения.

Акт составляется по форме, установленной в Приложении № 1 к настоящему Положению.

21. Не вскрывается нестандартный конверт по весу, размеру, форме, имеющий неровности по бокам, заклеенный липкой лентой, имеющий странный запах, цвет, имеющий вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.).

О такой корреспонденции регистратор сообщает непосредственному руководителю и принимает меры в соответствии с его указаниями.

22. Обращения с пометкой «лично», поступившие на имя Директора Департамента, Заместителя Директора Департамента, государственных гражданских служащих Департамента, передаются адресатам невскрытыми.

Если обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, оно возвращается получателем регистратору для регистрации.

23. Регистратор в течение трех дней с момента поступления обращения:

1) производит его регистрацию;

2) проставляет в правом нижнем углу первой страницы обращения регистрационный штамп «Департамент ветеринарии Свердловской области» с указанием даты регистрации и регистрационного входящего номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

3) проверяет обращение на повторность, при необходимости к нему приобщается контрольная регистрационная карточка на предыдущее обращение. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или гражданин не удовлетворен полученным ответом;

4) указывает в регистрационной карточке:

фамилию, инициалы, дату обращения, почтовый адрес автора (при наличии - номер телефона, электронный адрес). Если письмо подписано двумя и более авторами, то указывается вид обращения «коллективное», фамилия и инициалы автора, чей адрес указан для ответа, или первый автор.

Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

краткое содержание;

вид обращения;

количество листов в обращении и количество приложений;

шифр темы согласно тематическому классификатору;

адресат;

кратность;  
 форму;  
 способ ответа;  
 канал поступления;  
 организацию-корреспондента;  
 категорию корреспондента;  
 муниципальное образование;  
 округ;  
 содержание;

5) передает обращение Директору Департамента.

24. Регистратор:

1) вносит в регистрационную карточку выданные поручения Директора Департамента, либо лица, его замещающего (далее - поручение), сроки исполнения (контрольный срок исполнения поручения, фактическую дату выполнения поручения), сведения об исполнителях, а также информацию о ходе рассмотрения обращения;

2) делает копии обращения в соответствии с поручением по числу исполнителей;

3) передает подготовленные документы (обращение с поручением и со всеми прилагаемыми к нему документами) под роспись Заместителю Директора Департамента или руководителям структурных подразделений Департамента, иным государственным гражданским служащим, указанным в резолюции Директора Департамента;

4) принимает от исполнителей обращение со всеми материалами ответа гражданину и проводит регистрацию подписанного ответа.

26. Граждане могут получить информацию по вопросам личного приема и рассмотрения обращений:

1) непосредственно в Департаменте по адресу: 620026, г. Екатеринбург, ул. Розы Люксембург, д. 60, каб. 408;

2) при устном обращении по телефону (343) 312-00-23;

3) при личном обращении;

4) по письменному обращению, направленному:

- посредством почтовой связи;

- по электронной почте;

- через официальный сайт Департамента в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»;

- непосредственно переданному в Департамент;

5) на информационном стенде, расположенном в помещении Департамента.

27. На информационном стенде в помещении Департамента, а также на официальном сайте Департамента в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» размещается следующая информация:

1) сведения о месте нахождения и графике работы Департамента: 620026, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. Розы Люксембург, д. 60.

2) Режим работы Департамента: с понедельника по четверг с 08 часов 00 минут до 17 часов 00 минут, в пятницу – с 08 часов 00 минут до 16 часов 00

минут, обеденный перерыв с 12 часов 00 минут до 12 часов 48 минут, суббота и воскресенье – выходные дни;

3) телефон (факс) Департамента для получения информации по обращениям граждан (343) 251-63-37.

4) адрес официального сайта Департамента: <http://vet.midural.ru.>, адрес электронной почты Департамента: [dervet@egov66.ru](mailto:dervet@egov66.ru);

5) текст настоящего Положения.

28. Гражданин с учетом графика работы Департамента с момента приема обращения имеет право на получение информации по вопросам рассмотрения его обращения, в том числе о ходе его рассмотрения по телефону: (343) 312-00 - 23 (добавочный 13).

29. По телефону, указанному в подпункте 28 настоящего Положения, специалистом, ответственным за ведение делопроизводства, предоставляется следующая информация:

1) контактные телефоны и график приема граждан должностными лицами Департамента;

2) почтовый адрес, адрес электронной почты для направления письменных обращений, местонахождение Департамента;

3) о получении обращения и направлении его на рассмотрение;

4) о государственных гражданских служащих Департамента, которым поручено рассмотрение обращения;

5) о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

6) об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов;

7) о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;

8) о результатах рассмотрения обращения.

30. При получении запроса по телефону специалист, ответственный за ведение делопроизводства:

1) называет наименование органа, в который позвонил гражданин;

2) представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;

3) предлагает абоненту представиться;

4) выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;

5) вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса.

При невозможности ответить на поставленный вопрос, специалист, ответственный за ведение делопроизводства, принявший звонок, сообщает гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

31. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории заявления, исполнитель:

1) определяет действие, на необходимость совершения которого гражданин указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;

2) проводит анализ сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов по вопросам, относящимся к компетенции Департамента.

Исполнитель проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или невозможности совершить испрашиваемое действие. Если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы.

Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

32. При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобе, непосредственный исполнитель обязан определить обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Для этого непосредственный исполнитель:

1) определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина (других лиц) (принадлежность прав, свобод и законных интересов, их вид, какими действиями нарушены и др.);

2) устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение;

3) определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения, существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению, а также принимаемые способы защиты его прав, свобод или законных интересов (в том числе сроки и ответственные лица).

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе аргументировано даются разъяснения об отсутствии оснований для ее удовлетворения.

33. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:

1) запросить дополнительную информацию в органах государственной власти, органах местного самоуправления, организациях;

2) пригласить на личную беседу гражданина, запросить у него дополнительную информацию.

34. В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в иных органах государственной власти, в органах местного самоуправления, организациях исполнителем подготавливается запрос.

Запрос должен содержать:

- 1) данные об обращении, по которому запрашивается информация;
- 2) вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;
- 3) вид запрашиваемой информации, содержание запроса.

35. В случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации, исполнитель может пригласить гражданина на личную беседу.

Приглашение гражданина на беседу осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронных средств связи, почтовой связи, но не позднее чем за пять дней до назначенной даты проведения беседы.

В случае отказа или неявки гражданина, ответ на обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточность информации, обусловленная неявкой гражданина на личную беседу повлекла недостаточно детальное рассмотрение обращения. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

36. Если обращение, рассматриваемое непосредственным исполнителем, ставилось на контроль органом, либо должностным лицом, направившим обращение, то он должен направить информацию о результатах рассмотрения обращения.

37. В случае, если рассмотрение обращения поручено нескольким государственным гражданским служащим, то государственный гражданский служащий, ответственный за подготовку ответа (ответственный исполнитель), определяет сроки и порядок подготовки ответа на обращение. Соисполнители представляют необходимую информацию ответственному исполнителю в указанный им срок, либо срок, не превышающий половины срока до даты контроля.

38. Ответственный исполнитель осуществляет контроль за полнотой и правильностью подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями и соблюдения ими установленных сроков. Ответственный исполнитель формирует окончательный ответ гражданину при поступлении материалов от соисполнителей.

39. Подготовленный непосредственным исполнителем проект ответа гражданину со всеми материалами, относящимися к рассмотрению обращения, направляется на подпись директору Департамента (лицу, его замещающему).

40. Проект ответа возвращается непосредственному исполнителю для повторного рассмотрения по следующим основаниям:

1) оформление проекта ответа с нарушением требований, установленных настоящим Положением и Инструкцией по делопроизводству Департамента ветеринарии Свердловской области (далее – Инструкция по делопроизводству).

2) несоответствие выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, законодательству;

3) необходимость дополнительного рассмотрения обращения.

В случае возврата проекта ответа исполнитель в зависимости от оснований возврата обязан:

1) устранить выявленные нарушения;

2) провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу поставленных вопросов.

41. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

42. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям:

1) ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет делаться);

2) если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

43. Ответ на обращение гражданина оформляется на бланке Департамента установленной формы, в соответствии с Инструкцией по делопроизводству.

44. Ответ на обращение, подписывается Директором Департамента в двух экземплярах, один из которых направляется гражданину по почтовому адресу, а второй – подшивается в дело в соответствии с номенклатурой дел.

45. Ответ на обращение, поступившее в Департамент или должностному лицу по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

46. Ответ на обращение, подписанный директором Департамента направляется гражданину по почтовому адресу, указанному в обращении.

47. Специалист, ответственный за ведение делопроизводства, осуществляет отправку подписанного ответа гражданину.

48. Ответ на обращение, поступившее в Департамент или должностному лицу 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.

49. Ответ на обращение направляется гражданину специалистом, ответственным за ведение делопроизводства, в срок не более 1 дня с момента подписания, не позднее 30 дней от даты регистрации обращения, за исключением случаев, установленных действующим законодательством.

50. Ответ на обращения гражданина дается с учетом особенностей рассмотрения отдельных обращений, предусмотренного статьей 11 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

## **Раздел 2. Личный прием граждан**

51. Личный прием граждан осуществляется Директором Департамента, Заместителем Директора Департамента.

---

Личный прием граждан осуществляется по предварительной записи в помещениях Департаментах, расположенных по адресу: 620026, г. Екатеринбург, ул. Розы Люксембург, д. 60, в соответствии со следующим графиком приема:

1) Директор Департамента: с 15 часов 00 минут до 17 часов 00 минут каждый первый вторник месяца в кабинете 407. Запись производится по телефону (343) 312-00- 23 (добавочный 13);

2) Заместитель Директора Департамента: с 15 часов 00 мин до 17 часов 00 мин каждый понедельник в кабинете 409. Запись производится по телефону (343) 312-00- 23 (добавочный 02).

График приема граждан Директором Департамента и Заместителем Директора Департамента размещается на информационном стенде, размещенном в помещении Департамента, на официальном сайте Департамента в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет».

52. Право на прием вне очереди имеют следующие категории граждан:

1) ветераны;

2) инвалиды I и II групп;

3) беременные женщины;

4) руководители и представители органов государственной власти;

5) депутаты представительных органов муниципального образования, члены выборных органов местного самоуправления, выборные должностные лица местного самоуправления;

7) Уполномоченный по правам человека Свердловской области;

8) Уполномоченный по правам ребенка Свердловской области;

9) Депутаты Законодательного Собрания Свердловской области;

10) иные категории граждан, установление законодательством Российской Федерации и Свердловской области.

53. Регистрация устного обращения

Специалист, ответственный за ведение делопроизводства, при записи на личный прием проверяет у гражданина документ, удостоверяющий личность.

Устные обращения граждан регистрируются специалистом, ответственным за ведение делопроизводства, в журнале учета устных обращений граждан, форма которого установлена в Приложении № 2 к настоящему Положению.

Специалист, ответственный за ведение делопроизводства, регистрирует устное обращение гражданина и заносит все необходимые сведения в карточку учета устного приема граждан, форма которой установлена в Приложении № 3 к настоящему Положению.

Специалист, ответственный за ведение делопроизводства, проверяет обращение на повторность и при необходимости распечатывает материалы по предыдущим обращениям гражданина, которые передаются должностному лицу, осуществляющему личный прием.

54. Гражданин при записи на личный прием с устным обращением в обязательном порядке указывает наименование государственного органа, либо фамилию, имя, отчество, либо должность соответствующего должностного лица, проводящего прием, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, кратко

излагает суть обращения (при невозможности ответа на обращение при личном приеме).

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

В случае необходимости в ходе личного приема гражданин к устному обращению вправе представить письменное обращение и в подтверждение своих доводов приложить необходимые документы и материалы, либо их копии.

Ожидающие личного приема граждане приглашаются на прием специалистом, ответственным за ведение делопроизводства.

55. По поручению должностного лица, осуществляющего личный прием, в приеме могут участвовать иные государственные гражданские служащие Департамента.

56. Должностные лица, осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение гражданина, при необходимости дают соответствующие указания (резолуции), которые фиксируются специалистом, ответственным за ведение делопроизводства, в карточке устного обращения гражданина.

57. 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 контрольной карточке.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

58. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц Департамента, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

59. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

60. После окончания личного приема специалист, ответственный за ведение делопроизводства, проводит первичную обработку материалов приема граждан.

61. Подготовка письменного ответа на устное обращение осуществляется в сроки и в порядке, установленном настоящим Положением.

62. Контроль за исполнением указаний (резолуций) по устному обращению гражданина осуществляется Директором Департамента в случае подготовки письменного ответа на обращение гражданина в порядке, установленном настоящим Положением.

63. Материалы по устным обращениям граждан, копии ответов на них, документы, связанные с их рассмотрением, формируются специалистом, ответственным за ведение делопроизводства, в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к делу с первичным обращением.

64. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.

Сформированные дела по устным обращениям помещаются в специальные папки для хранения в текущем архиве, где располагаются в соответствии с порядковыми номерами.

Контрольные карточки рассмотренных устных обращений граждан также вкладываются в папки с материалами рассмотрения устных обращений.

65. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается специалистом, ответственным за ведение делопроизводства, в текущем архиве в течение трех лет, после чего они передаются в архив Управления архивами Свердловской области.

### **Раздел 3. Показатели качества рассмотрения обращений**

66. Показателями качества рассмотрения обращений являются:

- 1) соблюдение сроков рассмотрения обращений граждан;
- 2) возможность получения информации о ходе рассмотрения обращения, в том числе с использованием информационно – коммуникационных технологий;
- 3) полнота и качество ответа на обращение.

67. Параметрами полноты и качества ответа на обращение являются:

- 1) наличие ответов на все поставленные в обращении вопросы;
- 2) четкость, логичность и простота изложения;
- 3) ссылки на нормативные правовые акты Российской Федерации и Свердловской области в мотивировочной части ответов разъяснительного характера;

4) результативность обращения (обращение не может считаться рассмотренным при указании в ответе лишь возможных мер без конкретных сроков и мероприятий);

5) соблюдение при оформлении письменного ответа на обращение общепринятых требований, правил и стандартов делопроизводства.

68. Обработка и хранение персональных данных о гражданах, обратившихся в Департамент, производится в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

Государственные гражданские служащие Департамента, участвующие в рассмотрении обращений, обеспечивают обработку и хранение персональных данных в соответствии с законодательством.

### **Раздел 4. Контроль исполнения поручений, указаний (резолюций) по обращению**

69. Текущий (оперативный) контроль соблюдения сроков исполнения поручений, указаний (резолюций) по обращениям граждан по Департаменту в целом осуществляется специалистом, ответственным за ведение делопроизводства.

70. Специалист, ответственный за ведение делопроизводства, возвращает обращение на повторное рассмотрение непосредственному исполнителю в случае

оформления проекта ответа с нарушением Инструкции по делопроизводству Департамента ветеринарии Свердловской области.

71. Контроль результата рассмотрения обращения осуществляется директором Департамента, либо заместителем директора, оформившим поручение, указание (резолюцию).

72. Директор Департамента (лицо, его замещающее) возвращает обращение на повторное рассмотрение непосредственному исполнителю в следующих случаях:

- 1) оформления проекта ответа с нарушением Инструкции по делопроизводству Департамента;
- 2) противоречия выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, действующему законодательству;
- 3) отсутствия полной информации по поставленным вопросам;
- 4) необходимости дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения.

73. В случае возврата обращения на повторное рассмотрение непосредственный исполнитель в зависимости от оснований возврата обязан:

- 1) устранить выявленные нарушения;
- 2) провести дополнительное рассмотрение обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе его рассмотрения, в срок не более 30 дней со дня истечения общего срока рассмотрения обращения, уведомив гражданина о продлении срока рассмотрения обращения с указанием оснований для этого.

повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу в срок не более 30 дней, уведомив гражданина о сроках повторного (дополнительного) рассмотрения.

74. Решение об окончании рассмотрения обращения, поставленного на контроль, принимает Директор (лицо, его замещающее), либо заместитель директора, сформулировавший исполнителю соответствующее поручение, указание (резолюцию).

Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину.

В этом случае рассматривающий руководитель снимает обращение с контроля, списывая «В дело», подписывая проект ответа, подготовленного исполнителем.

## **Раздел 5. Оформление архивного дела по обращению, хранение**

75. Основанием для оформления архивного дела является проставление директором Департамента на материалах по обращению указания (резолюции) «В дело».

76. Специалист, ответственный за ведение делопроизводства, подшивает обращение гражданина со всеми материалами, в том числе поручения, ответ на обращение в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел и вносит в

базу данных электронной программы информацию о результатах рассмотрения обращения.

В контрольно-учетную карточку электронной программы заносятся все данные о полученных ответах и принятых должностными лицами решениях.

В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к делу с первичным обращением.

Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.

77. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается специалистом, ответственным за ведение делопроизводства, в порядке, установленном Инструкцией по делопроизводству Департамента.

## **Раздел 6. Анализ обращений граждан**

78. В целях повышения эффективности и качества рассмотрения обращений граждан в Департаменте проводится аналитическая работа по обращениям граждан, которая осуществляется специалистом, ответственным за ведение делопроизводства.

79. Анализ поступивших в Департамент обращений (количество и характер рассмотренных обращений, количество и характер решений, принятых по обращениям, динамика показателей) проводится ежеквартально с использованием модуля системы электронного документооборота «Обращения граждан».

Анализ обращений граждан включает:

1) проведение оценки результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер с учетом мнения авторов обращений о результатах рассмотрения их обращений и принятых мерах;

2) проведение оценки эффективности деятельности Департамента на основе порядка рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц;

3) проведение оценки эффективности Департамента на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц;

4) составление Итоговых таблиц, содержащих информацию, указанную в подпунктах 1, 2, 3 пункта 78 настоящего Положения;

5) проведение ежеквартального анализа Итоговых таблиц:

- оценки результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер с учетом мнения авторов обращений о результатах рассмотрения их обращений и принятых мерах;

- оценки эффективности деятельности Департамента на основе порядка рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц;

- оценки эффективности Департамента на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях российских и иностранных

граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

80. Государственные гражданские служащие Департамента в срок, не превышающий 3 рабочих дня с момента подписания ответа гражданину, представляют специалисту, ответственному за ведение делопроизводства, информацию о результатах рассмотрения обращений граждан.

81. Информация, указанная в пункте 78 настоящего Положения, обобщается специалистом, ответственным за ведение делопроизводства, и предоставляется Директору Департамента ежеквартально до 15 числа месяца, следующего за отчетным периодом и размещается на официальном сайте Департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

## **Раздел 7. Формы контроля за рассмотрением обращений граждан**

82. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в следующих формах:

- 1) текущий контроль;
- 2) проведение плановых и внеплановых проверок полноты и качества рассмотрения обращений граждан.

83. Текущий контроль осуществляется директором, либо заместителем директора в соответствии с должностными обязанностями государственных гражданских служащих Департамента.

84. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется специалистом, ответственным за ведение делопроизводства, путем направления напоминаний исполнителям.

85. Плановые проверки осуществляются в соответствии с полугодовыми или годовыми планами работы Департамента.

Внеплановые - по конкретному обращению гражданина и (или) указанию директора Департамента, либо его заместителя.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с осуществлением государственной функции (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

86. Для проведения проверки полноты и качества рассмотрения обращений граждан на основании приказа директора Департамента формируется комиссия.

Результаты деятельности комиссии оформляются справкой, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Справка подписывается председателем комиссии.

87. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **Раздел 8. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) и решений, принятых при рассмотрении обращения гражданина**

88. В соответствии со статьей 4 Закона Российской Федерации от 27 апреля 1993 года № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» гражданин вправе обратиться с жалобой на действия (решения), нарушающие его права и свободы, либо непосредственно в суд, либо в порядке досудебного (внесудебного) обжалования - к вышестоящему в порядке подчиненности государственному органу, исполнительному органу государственной власти Свердловской области, должностному лицу, государственному гражданскому служащему.

89. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются:

- 1) решения принятые по обращению;
- 2) действия (бездействие) государственных гражданских служащих Департамента;
- 3) нарушения сроков рассмотрения обращения.

90. Жалобы граждан на действия (бездействия) и решения, принятые при рассмотрении обращения гражданина, рассматривается в порядке, установленном настоящим Положением.

91. В случае досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) принятых при рассмотрении обращения гражданина, срок рассмотрения жалобы - не более 30 дней.

92. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения должностных лиц, осуществляемые (принимаемые) при рассмотрении обращения в суде в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

93. Жалоба на действия (бездействие) и решения должностных лиц подается в письменной форме, в форме электронного документа либо при личном приеме в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

94. По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) при рассмотрении обращения гражданина, директор Департамента:

- 1) признает правомерными действия (бездействие) и решения;
- 2) признает действия (бездействие) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

95. Жалоба на действия (бездействие) и решения Департамента также может подаваться во внесудебном (досудебном) порядке в Правительство Свердловской области.

Приложение № 1  
к Положению о порядке личного  
приема граждан и рассмотрения  
письменных обращений граждан

**АКТ**

г. Екатеринбург

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Мы, нижеподписавшиеся государственные гражданские служащие  
Департамента ветеринарии Свердловской области

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

составили настоящий акт о том, что «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. при вскрытии пакета

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

в нем не оказалось

Настоящий акт составлен в двух экземплярах:

- 1) для приобщения к обращению;
- 2) направляется автору обращения.

Подписи:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Приложение № 2  
к Положению о порядке личного приема граждан  
и рассмотрения письменных обращений граждан

**ЖУРНАЛ**  
учета устных обращений граждан

Прием ведет		Фамилия, инициалы заявителя.  социальное положение.  льготная категория.	Адрес	Место работы	Краткое содержание резолюции  исполнитель. срок исполнения. даты контроля	Результат (принятые меры, реквизиты ответа), примечание
№ п/п	Дата приема					

Приложение № 3  
к Положению о порядке личного приема  
граждан и рассмотрения письменных  
обращений граждан

**Карточка учета личного приема граждан**

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 200 \_\_\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Прием ведет \_\_\_\_\_

Фамилия, имя отчество заявителя	
Адрес	
Место работы:	
социальное положение	
Краткое содержание обращения	
Резолюция:	
Направлено куда и когда	
Дата контроля	
Срок дополнительн ого контроля	
Результат	
Отметка об исполнении, дата	
Удовлетворен ность	

гражданина полученным ответом	
-------------------------------------	--