



УПРАВЛЕНИЕ ВЕТЕРИНАРИИ КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

от « 25 » февраля 2025 года

№ 15

г. Кострома

Об утверждении инструкции по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в управлении ветеринарии Костромской области

В соответствии с федеральными законами от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», с распоряжением администрации Костромской области от 21 мая 2018 года № 90-ра «Об утверждении инструкции по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации Костромской области», в целях установления единого порядка приема, регистрации, рассмотрения и хранения обращений и запросов информации о деятельности управления ветеринарии Костромской области, поступивших в управление ветеринарии Костромской области от российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений и осуществления личного приема граждан в управлении ветеринарии Костромской области:

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемую инструкцию по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в управлении ветеринарии Костромской области (далее – Инструкция).

2. Признать утратившими силу:

1) приказ управления ветеринарии Костромской области от 28 июня 2018 года № 59 «Об утверждении инструкции по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без

гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в управлении ветеринарии Костромской области;

2) приказ управления ветеринарии Костромской области 7 ноября 2023 года «О внесении изменений в приказ от 28.06.2018 № 59»;

3) приказ управления ветеринарии Костромской области 12 февраля 2024 года «О внесении изменений в приказ от 28.06.2018 № 59» ;

4) приказ управления ветеринарии Костромской области от 09.12.2024 № 99 «О внесении изменений в приказ от 28.06.2018 № 59».

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

4. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.

Начальника управления



Д.В. Грибов

Приложение

УТВЕРЖДЕНА

приказом управления ветеринарии
Костромской области
от «25» февраля 2025 г. № 15

ИНСТРУКЦИЯ

по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан,
лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц,
в управлении ветеринарии Костромской области

Глава 1. Общие положения

1. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с федеральными законами от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», распоряжением администрации Костромской области от 21 мая 2018 года № 90-ра «Об утверждении инструкции по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации Костромской области» и иным федеральным законодательством.

2. Инструкцией устанавливается единый порядок приема, регистрации, рассмотрения и хранения поступивших в управление ветеринарии Костромской области (далее управление ветеринарии) от российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – автор / заявитель), текстов в письменной форме, форме электронного документа на Портале государственных органов Костромской области, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), и в устной форме, содержащих предложения, заявления, жалобы (далее – обращение), запросов информации о деятельности управления ветеринарии Костромской области (далее – запрос), а также текстов, не имеющих смысла, либо направленных для ознакомления, либо содержащих поздравление, соболезнование, либо положительную оценку деятельности, либо просьбу, не основанную на законе, и не соответствующих требованиям, предъявляемым Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» к обращениям и Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ

«Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» к запросам (далее – «не обращение»), а также контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений и запросов, анализа состояния работы с обращениями и запросами, организации и осуществления личного приема граждан в управлении ветеринарии.

3. Управление ветеринарии обеспечивает рассмотрение обращений и запросов по вопросам, отнесенным к его компетенции, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, указами Президента Российской Федерации, постановлениями Правительства Российской Федерации, Уставом Костромской области, законами Костромской области, иными правовыми актами Костромской области, а также настоящей Инструкцией.

4. Обращения и запросы рассматриваются начальником, заместителем начальника управления ветеринарии (далее - должностные лица управления ветеринарии), руководителями структурных подразделений управления ветеринарии, в компетенцию которых входит решение вопросов, содержащихся в обращениях и запросах.

5. Организацию учета, систематизации, рассмотрения и обобщения обращений и запросов, личного приема заявителей в управлении ветеринарии, ведение делопроизводства по обращениям и запросам и обеспечение контроля за исполнением требований настоящей Инструкции осуществляет ответственное лицо, назначенное приказом управления.

Определение должностных лиц управления ветеринарии, уполномоченных на рассмотрение обращений и запросов, принятие решений о направлении обращения и (или) запроса на рассмотрение в орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленного в обращении и (или) запросе вопроса, прекращения переписки с автором обращения, проведении личного приема заявителей и проверки ответов на соблюдение требований настоящей Инструкции осуществляется приказом начальником управления ветеринарии.

6. Ведение делопроизводства по обращениям и запросам, поступившим на рассмотрение должностным лицам, руководителям структурных подразделений управления ветеринарии осуществляется уполномоченным лицом, ответственным за делопроизводство в управлении (далее - уполномоченное лицо управления).

7. Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений и запросов распространяется на все обращения, поступившие в управление ветеринарии, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, предусматривающими специальный порядок рассмотрения.

Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений и запросов распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за

исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

В соответствии с настоящей Инструкцией рассматриваются обращения, направленные в управление ветеринарии средствами массовой информации.

8. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в управление ветеринарии с критикой его деятельности либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

9. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя и других лиц, к частной жизни которых относятся эти сведения, без их согласия.

Не является разглашением сведений направление обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

10. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

Глава 2. Учет, систематизация и обобщение обращений и запросов авторов на этапе их приема

11. Обращение и запрос на имя начальника управления и в адрес управления ветеринарии могут быть направлены в письменной форме по почте, посредством факсимильной связи, через унифицированную форму страницы раздела для направления обращений граждан и организаций в форме электронного документа на Портале государственных органов Костромской области, в том числе с использованием Единого портала, по телеграфу, системам межведомственного электронного документооборота, фельдъегерской почтой, а также в устной форме в ходе личного приема заявителя. Запрос может быть направлен в устной форме по телефону сетевого справочного телефонного узла администрации Костромской области (далее – ССТУ).

Обращение и запрос могут быть доставлены в управление ветеринарии непосредственно заявителем либо его представителем.

12. Обращения и запросы от участников специальной военной операции и членов их семей рассматриваются в приоритетном порядке.

13. От имени заявителя с обращением может обратиться его представитель – лицо, полномочия которого подтверждены доверенностью, оформленной в установленном законом порядке, а также законный представитель.

При личном обращении заявитель (представитель заявителя) предъявляет документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации.

14. Прием и обработка текстов в письменной форме, поступивших в управление ветеринарии, осуществляется уполномоченным лицом, обеспечивающим получение почтовой корреспонденции в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации Костромской области.

При приеме текста в письменной форме:

1) проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращается на почту не вскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

2) вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагаются конверты. Конверты с пометкой «лично» передаются по назначению.

Тексты в письменной форме с пометкой «лично», поступившие на имя:

начальника управления ветеринарии, заместителя начальника управления;

руководителя структурного подразделения управления ветеринарии, должностного лица управления ветеринарии;

работника управления ветеринарии, передаются адресатам не вскрытыми.

В случае если текст в письменной форме, поступивший с пометкой «лично», не является письмом личного характера, получатель передает его для регистрации уполномоченному лицу управления;

3) прикладываются перед письмом поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие документы);

4) в случае отсутствия текста в письме составляется справка следующего содержания: «Текст в письменной форме в адрес управления ветеринарии Костромской области отсутствует» с датой и личной подписью. Справка прилагается к поступившим документам;

5) на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма, составляется акт в двух экземплярах. Один экземпляр акта хранится в соответствующем деле, второй экземпляр приобщается к поступившим письмам, которые уполномоченное лицо управления заносится в единую базу данных обращений граждан Костромской области системы электронного документооборота (далее – СЭД).

15. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте, работа с почтовым отправлением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения начальником управления ветеринарии или заместителем начальника управления.

16. При приеме текста в письменной форме в ходе личного приема, по просьбе заявителя или его представителя уполномоченным лицом управления выдается расписка о приеме текста в письменной форме согласно приложению № 1 к настоящей Инструкции с указанием даты, количества принятых листов и номера телефона для справок. Отметки на копиях или вторых экземплярах принятых документов не делаются.

17. Тексты в письменной форме, содержащие обращения, запросы и «не обращения», поступившие в адрес управления ветеринарии, принимаются, специалистом управления, ответственного за регистрацию в единой базе данных обращений граждан Костромской области СЭД, учитываются в журнале учета обращений и запросов российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (приложение № 2).

18. На поступившие на служебные адреса электронной почты должностных лиц, управления ветеринарии и официальный адрес электронной почты управления ветеринарии тексты в электронной форме, содержащие обращения, запросы и «не обращения», специалисты управления ветеринарии направляют на указанный автором текста адрес электронной почты информацию об адресах страниц раздела для направления обращений граждан и организаций в форме электронного документа на Портале государственных органов Костромской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на Едином портале с предложением направить документы в электронной форме посредством указанных информационных ресурсов.

19. Прием сообщений в устной форме по «телефону горячей линии» в управлении ветеринарии осуществляет ответственное лицо за прием сообщений по «телефону горячей линии», который выясняет у заявителя:

- 1) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя;
- 2) почтовый адрес;
- 3) номер телефона (при наличии);
- 4) суть сообщения.

Ответственное лицо за прием сообщений по «телефону горячей линии» распечатывает сообщения на бумажном носителе и направляет их в приемную управления ветеринарии для регистрации.

Глава 3. Учет, систематизация и обобщение обращений и запросов на этапе их регистрации и рассмотрения

20. Тексты в письменной форме, в форме электронного документа, содержащие обращения, запросы и «не обращения», подлежат регистрации в единой базе данных обращений граждан Костромской области СЭД в управлении ветеринарии в течение трех дней с момента их поступления.

В случае поступления в управление ветеринарии текстов в письменной форме или в форме электронного документа, содержащих обращения, запросы и «не обращения» в выходные или праздничные дни,

их регистрация производится в течение трех рабочих дней, следующих за выходными и праздничными днями.

Обращения и запросы от участников специальной военной операции и членов их семей подлежат регистрации в течение одного рабочего дня с момента их поступления.

Запросы в устной форме подлежат регистрации в день их поступления с указанием даты и времени поступления.

21. Получение и обработка обращений, поступивших через Единый портал, а также направление ответов на такие обращения осуществляется в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2023 года № 2334 «Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения». Надо ли?????

22. При регистрации текстов в письменной форме и в форме электронного документа, запросов в устной форме, сообщений в устной форме, «не обращений» в электронную карточку СЭД вносятся:

- 1) дата регистрации;
- 2) фамилия(и), имя(имена), отчество(а) автора(ов), (последнее – при наличии);
- 3) почтовый(ые) адрес(а) автора(ов), и (или) адрес электронной почты либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале. При регистрации текстов в письменной форме обеспечивается автоматизированная проверка адресной части почтового адреса для направления ответа или уведомления с использованием базы данных ФГУП «Почта России» – ФИАС;
- 4) форма поступления (в письменной форме, в форме электронного документа, в устной форме);
- 5) признак «много пишущий автор»;
- 6) канал поступления (почта, информационно-телекоммуникационная сеть «Интернет», личный прием, каналы электронного обмена – VipNet, или межведомственного электронного документооборота – МЭДО, факс, телеграф, телефон, «Личный кабинет», «Единый портал», средства массовой информации);
- 7) страна отправления;
- 8) источник поступления;
- 9) сведения об адресате (орган, руководитель органа, заместитель руководителя органа либо иные адресаты);

- 10) количество листов либо формат и объем электронного файла;
- 11) наличие приложений либо вложений (описание приложения, количество листов либо формат и объем электронного файла);
- 12) регистрационный номер, который состоит из префикса, обозначающего вид обращения, классификационного номера управления ветеринарии и порядкового номера, зарегистрированного текста автора в письменной форме, в форме электронного документа, сообщения или запроса в устной форме.

По видам и источникам поступления текстов авторов устанавливаются следующие префиксы:

- АП - Администрация Президента Российской Федерации,
- А - Акция,
- З - Запрос, поступивший из Администрации Президента Российской Федерации,
- ЗИ - Запрос информации о деятельности исполнительного органа, органа местного самоуправления,
- ЛП - Личный прием,
- ПП - Обращение в ходе личного и мобильного приема по поручению Президента Российской Федерации,
- ЭП - Обращения в форме электронного документа (электронная приемная),
- УС - Сообщение в устной форме,
- ПФ - Обращение в письменной форме.

23. Поступившие в управление ветеринарии тексты в письменной форме подлежат сканированию с созданием электронного образа документа и прикреплению к электронной карточке СЭД.

24. Уполномоченное лицо управления проставляет учетный штамп с указанием даты регистрации текста автора и регистрационного номера документа и осуществляет систематизацию и обобщение текстов авторов на этапе их прочтения и разделение на:

- 1) обращения, подлежащие рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- 2) обращения, которые в соответствии с частью второй статьи 1 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами;
- 3) запросы, подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- 4) запросы, подлежащие рассмотрению в соответствии с порядком, установленным Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных

органов и органов местного самоуправления» с учетом особенностей, предусмотренных иными федеральными конституционными законами, федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами Российской Федерации;

5) обращения иностранных граждан и лиц без гражданства, которые в соответствии с частью третьей статьи 1 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» подлежат рассмотрению в порядке, установленном международными договорами Российской Федерации или федеральными законами;

6) «не обращения»;

7) открытые письма;

8) сообщения в устной форме.

25. Систематизация и обобщение обращений авторов обеспечивается определением и внесением в электронную карточку СЭД на основе анализа содержания обращения:

1) кратности поступления обращения (первичное, повторное, неоднократное).

Повторным обращением является второе обращение одного(их) и того(ех) же автора(ов) в управление ветеринарии, к одному и тому же должностному или уполномоченному лицу управления ветеринарии по одному и тому же вопросу.

Неоднократное обращение – второе и более обращение одного(их) и того(ех) же автора(ов) в управление ветеринарии, к одному и тому же должностному или уполномоченному лицу управления ветеринарии по одному и тому же вопросу (подвопросу);

2) признака вторичности обращения.

Вторичное обращение – обращение, содержащее вопрос, решение которого не входит в компетенцию управления ветеринарии должностного или уполномоченного лица управления ветеринарии, в адрес или на имя которого данное обращение поступило, но содержащее информацию автора(ов) о рассмотрении данного вопроса ранее иным органом, государственным или муниципальным учреждением или иной организацией, осуществляющим(ей) публично значимые функции, или должностным лицом, в компетенцию которого(ой) входит решение содержащегося в обращении вопроса;

3) социального положения автора(ов) (при наличии);

4) гражданства автора(ов) (при наличии);

5) вопроса, содержащегося в обращении (запросе), либо подвопросов, если вопрос их объединяет, в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений;

6) цифрового кода вопроса, содержащегося в обращении (запросе), либо четырехзначного цифрового кода подвопросов, если вопрос их объединяет, в соответствии с тематическим классификатором обращений

граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, управления ветеринарии согласно;

7) вида каждого вопроса:

предложение;

заявление;

жалоба;

«не обращение»;

8) типа соответствующего вида каждого вопроса в соответствии с приложением № 3 к настоящей Инструкции;

9) по каждому вопросу предмета ведения (уровня компетенции):

предмет ведения Российской Федерации;

предмет совместного ведения Российской Федерации и субъектов Российской Федерации;

предмет ведения субъектов Российской Федерации (вне пределов ведения Российской Федерации и полномочий Российской Федерации по предметам совместного ведения Российской Федерации и субъектов Российской Федерации);

вопрос местного значения;

органа(ов) или государственного(ых) или муниципального(ых) учреждения(й), осуществляющего(их) публично значимые функции, в компетенцию которого(ых) входит решение поставленного в обращении вопроса:

государственного(ых) органа(ов) Российской Федерации;

государственного(ых) органа(ов) субъектов Российской Федерации;

органа(ов) местного самоуправления;

государственного(ых) или муниципального(ых) учреждения(й), осуществляющего(их) общественно-значимые функции;

10) решения, принятого по обращению;

11) выявление «не обращений» (далее – НО) с внесением в электронную карточку:

вопросов в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений;

типов вопросов:

«оценка деятельности» (НО1);

«поздравление» (НО2);

«приглашение» (НО3);

«соболезнование» (НО4);

«текст, не имеющий смысла» (НО5);

«материалы на ознакомление» (НО6);

«просьба, не основанная на законе» (НО7);

12) выявление обращений, для которых статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» предусмотрен отдельный порядок рассмотрения.

Глава 4. Направление обращений и запросов на рассмотрение по существу поставленных в них вопросов

26. По результатам рассмотрения обращения должностными лицами управления ветеринарии принимается одно из следующих решений:

1) принять обращение к рассмотрению:

с направлением ответа автору обращения;

с направлением уведомления автору о принятии обращения к рассмотрению с продлением срока его рассмотрения и направлении в соответствующий орган запроса документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения;

2) направить:

в течение семи дней со дня регистрации обращение на рассмотрение в орган, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, с уведомлением об этом автора;

в течение семи дней со дня регистрации первичное обращение на рассмотрение в орган, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, запросив документы и материалы о результатах рассмотрения обращения автора, с уведомлением об этом автора;

в течение пяти дней со дня регистрации обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением об этом автора;

3) принять меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов автора, направив в надзорный или контрольный орган:

запрос документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения автора;

копию обращения в надзорный или контрольный орган;

27. По результатам рассмотрения обращений, для которых установлен отдельный порядок рассмотрения, принимаются следующие решения:

если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (далее - анонимное обращение), в соответствии с частью 1 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» ответ автору обращения не дается и обращение списывается в дело;

анонимное обращение, содержащее сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, направляется в соответствии с частью 1 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

на обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации обращения направляется ответ автору о возвращении ему обращения с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения в соответствии с частью 2 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

на обращение с вопросом, ответ на который не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, направляется ответ автору ответа о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений в соответствии с частью 6 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

на обращение, содержащее вопрос, на который автору неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, автору дается ответ о безосновательности очередного обращения и прекращении с ним переписки в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

по обращению автора, с которым была прекращена переписка, обращение списывается в дело с направлением уведомления автору о ранее принятом решении о прекращении переписки по поставленному в обращении вопросу с указанием регистрационного номера и даты ответа о прекращении переписки в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

на обращение, не поддающееся прочтению, если фамилия и почтовый адрес автора обращения поддаются прочтению, направляется ответ автору о невозможности прочтения обращения в соответствии с частью 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

обращение, не поддающееся прочтению, если одновременно фамилия и почтовый адрес автора обращения не поддаются прочтению, списывается в дело без направления ответа автору в соответствии с частью 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

по обращениям, в которых текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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 в соответствии с частью 4.1 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

по обращениям противоправного характера принимается одно из следующих решений:

- об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов и направлением автору ответа о недопустимости злоупотребления правом в соответствии с частью 3 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- о рассмотрении обращения с направлением автору ответа по существу поставленных в нем вопросов с информацией о недопустимости злоупотребления правом в соответствии с пунктом 4 части 1 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с учетом части 3 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- о направлении обращения на рассмотрение с уведомлением автора об этом и с информацией о недопустимости злоупотребления правом в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с учетом части 3 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

дополнительно о направлении обращения:

- в органы прокуратуры для рассмотрения вопроса о возбуждении дела об административном правонарушении по обращению, содержащему оскорбления, непристойную лексику и фразеологию, оскорбляющую общественную мораль и нарушающую нормы общественных приличий, с сообщением об этом автору;

- в органы внутренних дел для организации проверки в рамках уголовно-процессуального законодательства по факту угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица либо членов его семьи.

28. При принятии решения о направлении обращения на рассмотрение в орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленного в обращении вопроса, с уведомлением автора обращения, а также о направлении уведомлений в порядке, указанном в пункте 26 настоящей Инструкции, сопроводительные письма и уведомления авторам обращений готовятся с использованием СЭД на бланках управления ветеринарии.

Копии сопроводительных писем и уведомлений в виде электронных образов документов вносятся в базу данных СЭД.

29. По результатам рассмотрения запросов принимается одно из следующих решений:

- 1) принять запрос к рассмотрению в управлении ветеринарии;
- 2) принять запрос к рассмотрению в управлении ветеринарии с направлением в течение семи дней со дня его регистрации уведомления пользователю информации о принятии запроса к рассмотрению и отсрочке ответа на запрос с указанием ее причины и срока предоставления запрашиваемой информации. При этом срок ответа на запрос не может превышать пятнадцать дней сверх установленного Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» срока;
- 3) направить запрос в орган(ы), к полномочиям которого(ых) отнесено предоставление запрашиваемой информации, с сообщением об этом пользователю информацией;
- 4) сообщить направившему запрос пользователю информацией об отсутствии в управлении ветеринарии запрашиваемой информации;
- 5) сообщить направившему запрос пользователю информацией об отказе в предоставлении информации.

30. Информация о деятельности управления ветеринарии не предоставляется в случае, если:

- 1) содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию о деятельности управления ветеринарии;
- 2) в запросе не указан почтовый адрес, адрес электронной почты или номер факса для направления ответа на запрос либо номер телефона, по которому можно связаться с направившим запрос пользователем информацией;
- 3) запрашиваемая информация не относится к деятельности управления ветеринарии, которым поступил запрос;
- 4) запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;
- 5) запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;
- 6) в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых управлением ветеринарии, проведении анализа деятельности управления ветеринарии либо подведомственных организаций или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией.

31. Обращение с просьбой о личном приеме должностным лицом управления ветеринарии рассматривается как обычное обращение. Автору обращения направляется разъяснение порядка личного приема должностным лицом управления ветеринарии.

32. Обращения, содержащие аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей и видеозаписей, иных информационных файлов, рассматриваются при наличии изложения сути заявления, жалобы в письменном виде или в форме электронного документа.

33. Не допускается направление обращений на рассмотрение в органы и организации, решения или действия (бездействие) которых обжалуется.

В случае если направление жалобы на рассмотрение в управление ветеринарии в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, невозможно. Жалоба возвращается автору обращения с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в судебном порядке.

Глава 5. Рассмотрение обращений и запросов по существу поставленных в них вопросов должностными лицами и руководителями структурных подразделений управления ветеринарии

34. Для рассмотрения обращений и запросов по существу поставленных в них вопросов, обращения и запросы направляются должностным лицам управления ветеринарии, руководителям структурных подразделений управления ветеринарии в соответствии с распределением обязанностей должностных лиц управления ветеринарии и положениями о структурных подразделениях управления ветеринарии, утвержденных начальником управления ветеринарии.

35. Начальник управления готовит поручение, включающее в себя: фамилию и инициалы исполнителей, которым дается поручение; кратко сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения;

подпись руководителя с расшифровкой и датой;

ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения.

Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

36. В тексте поручения могут быть даны указания:

«весьма срочно» («незамедлительно»), «срочно» или «оперативно», которые предусматривают соответственно 1-дневный, 5-дневный или 10-дневный сроки исполнения поручения, считая от даты его подписания.

37. Запрос подлежит рассмотрению в 30-дневный срок со дня его регистрации, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации. В случае если предоставление запрашиваемой информации невозможно в указанный срок, в течение 7 дней со дня регистрации запроса пользователь информацией уведомляется об отсрочке ответа на запрос с указанием ее причины и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 дней сверх установленного

Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» срока для ответа на запрос.

38. Исполнение запроса Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций о рассмотрении обращений осуществляется в 10-дневный срок со дня регистрации запроса в Отделе по работе с обращениями граждан.

39. Парламентский запрос рассматривается в срок до 15 дней со дня регистрации или в иной установленный соответствующей палатой Федерального Собрания Российской Федерации срок.

40. Запрос сенатора Российской Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации (депутатский запрос) рассматривается не позднее 30 дней со дня его регистрации или в иной согласованный с инициатором запроса срок.

41. Запрос депутата Костромской областной Думы рассматривается не позднее 15 дней со дня его регистрации или в иной согласованный с инициатором запроса срок.

42. Обращение сенатора Российской Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутата Костромской областной Думы с просьбой о рассмотрении обращения гражданина рассматривается не позднее 30 дней со дня регистрации обращения.

43. Согласно статье 34 Федерального конституционного закона от 26 февраля 1997 года № 1-ФКЗ «Об Уполномоченном по правам человека в Российской Федерации» запрошенные Уполномоченным по правам человека в Российской Федерации материалы, документы и иная информация направляются ему не позднее 15 дней со дня регистрации запроса, если в запросе не установлен иной срок.

44. Согласно части 3 статьи 24 Федерального закона от 4 апреля 2005 года № 32-ФЗ «Об Общественной палате Российской Федерации» ответ на запрос Общественной палаты Российской Федерации направляется не позднее 30 дней со дня его получения, а в исключительных случаях, определяемых Общественной палатой Российской Федерации, - не позднее 14 дней.

45. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым (далее — ответственный исполнитель).

Соисполнители не позднее 7 дней до истечения срока исполнения поручения по обращению обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

46. Исполнители:

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством

порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных физических и юридических лиц;

в необходимых случаях привлекают к рассмотрению обращения переводчиков и экспертов;

принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

вправе уточнять содержание запроса в целях предоставления пользователю информацией, необходимой информации о деятельности управления ветеринарии;

дают ответ по существу поставленных в обращении (запросе) вопросов.

47. При рассмотрении обращения (запроса) за подписью нескольких авторов ответ на обращение (запрос) направляется каждому из них или одному из них (как правило, первому по расположению подписи) с предложением довести его содержание до сведения остальных авторов.

48. Если при рассмотрении запроса установлено, что запрашиваемая информация опубликована в средствах массовой информации либо размещена в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в ответе на запрос управление ветеринарии может ограничиться указанием названия, даты выхода и номера средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронного адреса официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация.

49. В случае если запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа, в ответе на запрос указываются вид, наименование, номер и дата принятия акта, в соответствии с которым доступ к этой информации ограничен. В случае если часть запрашиваемой информации относится к информации ограниченного доступа, а остальная информация является общедоступной, пользователю информации предоставляется запрашиваемая информация, за исключением информации ограниченного доступа.

50. «Не обращения», то есть тексты в письменной форме и в форме электронного документа, не содержащие заявлений, жалоб и предложений, на рассмотрение должностным лицам управления ветеринарии, руководителям структурных подразделений управления ветеринарии, в органы и организации не направляются. Ответы на «не обращения» даются исполнителем, а сами «не обращения» списываются в дело.

51. Особенности рассмотрения обращений и запросов от участников специальной военной операции и членов их семей:

1) регистрация обращения осуществляется в течение одного рабочего дня со дня поступления обращения;

2) перенаправление обращения по компетенции в другие органы осуществляется в течение одного рабочего дня со дня регистрации обращения;

3) обращение рассматривается в течение 15 дней со дня регистрации;

4) в исключительных случаях начальник (заместитель начальника) вправе продлить срок рассмотрения обращения или запроса не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока гражданина, направившего обращение или запрос;

5) начальник (заместитель начальника) вправе дать поручение о рассмотрении обращения с указанием «весьма срочно», «срочно», «оперативно», которое предусматривает 1-дневный, 5-дневный, 10-дневный сроки рассмотрения с даты его регистрации;

6) при завершении рассмотрения обращения начальник (заместитель начальника) направляет на имя заместителя губернатора Костромской области, курирующего работу с обращениями граждан, информацию о решении вопросов, указанных в обращении, по существу.

Глава 6. Подготовка и направление ответов заявителям на обращения и запросы

52. Исполнитель при подготовке проекта ответа:

1) последовательно, кратко и исчерпывающе излагает ответы на все поставленные вопросы в обращении, раскрывает установленные обстоятельства по всем доводам заявителя, указанным в обращении;

2) указывает, какие меры приняты к виновным лицам для защиты и восстановления нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей при подтверждении фактов, изложенных в обращении;

3) указывает, по каким причинам, со ссылкой на конкретные нормы права, вопрос, содержащийся в обращении, не может быть удовлетворен;

4) разъясняет порядок реализации прав, свобод и законных интересов заявителя со ссылкой на конкретные нормы права;

5) представляет информацию о полученных сведениях в случае, если рассмотрение обращения производилось с выездом на место.

53. Ответ на обращение и запрос оформляется за подписью начальника управления на бланке «Управления ветеринарии Костромской области» с угловым расположением реквизитов.

54. После подписания ответа уполномоченное лицо управления вносит в СЭД отчет о результатах рассмотрения обращения с формированием электронного образа документа, и передает оригинал ответа вместе с материалами дела по обращению исполнителю для снятия обращения с контроля, направления ответа автору обращения и формирования дел архивного хранения.

55. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в управление ветеринарии или должностному лицу в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной

информационной системе управления ветеринарии, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в управление ветеринарии или должностному лицу в письменной форме.

56. Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, если должностными лицами управления ветеринарии не установлен сокращенный срок рассмотрения в соответствии с пунктом 39 настоящей Инструкции.

57. Если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днём рассмотрения обращения считается следующий за ним рабочий день.

58. На поступившее в управление ветеринарии обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в том числе на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в интересах 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 от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте управления ветеринарии. При этом гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта управления ветеринарии, на котором размещен ответ по вопросу, поставленному в обращении.

59. По сообщениям, поступившим по «телефону горячей линии», ответственный управления ветеринарии заносит информацию о результатах рассмотрения сообщения в журнал, устно информирует заявителя и докладывает информацию о результатах рассмотрения сообщений начальнику управления.

60. Решение о снятии с контроля или постановке на дополнительный контроль вносится в базу данных СЭД.

61. Заявитель либо его представитель - лицо, полномочия которого подтверждены доверенностью, оформленной в установленном законом порядке, а также законный представитель, по письменному заявлению имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если эти материалы непосредственно затрагивают его права и свободы, и в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, а также снимать копии с названных документов и материалов с использованием собственных технических средств.

Глава 7. Организация личного приема и работы с устными запросами

62. Личный прием граждан и представителей организаций в управлении ветеринарии (далее – личный прием) проводят должностные лица управления ветеринарии и руководители структурных подразделений управления ветеринарии.

63. Должностные лица управления ветеринарии проводят личный прием участников специальной военной операции и членов их семей в приоритетном порядке.

64. Личный прием должностными лицами управления ветеринарии осуществляется в соответствии с графиком личного приема.

65. Личный прием руководителями структурных подразделений управления ветеринарии проводится по вопросам, отнесенным к компетенции управления ветеринарии, в соответствии с распределением обязанностей между руководителями структурных подразделений управления ветеринарии.

66. Подготовку документов и материалов к проведению личного приема должностными лицами управления ветеринарии осуществляет уполномоченное лицо.

67. Личный прием руководителями структурных подразделений управления ветеринарии проводится ежедневно в рабочее время за исключением выходных и праздничных дней.

68. Информация о режиме работы, адресе приемной управления ветеринарии (далее – Приемной) размещаются на информационных стендах управления ветеринарии и сайте управления ветеринарии в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

69. Должностные лица управления осуществляют:

личный прием заявителей, пришедших в управление ветеринарии в установленное графиком приема граждан время;

проведение приема заявителей с их согласия с использованием системы личного приема граждан, обеспечивающей права граждан, пришедших на личный прием в Приемную на получение ответов, в том числе в режиме видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи, от иных государственных органов и иных органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных при личных обращениях вопросов, на базе специального программного обеспечения по проведению личного приема и приема в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи;

прием обращений в письменной форме от всех заявителей, пришедших в управление;

учет, регистрацию в течение 3 дней с момента их поступления в управление ветеринарии и рассмотрение данных письменных обращений в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

прием письменных запросов информации от всех заявителей, пришедших в управление, в том числе в ходе личного приема;

учет, регистрацию в течение 3 дней со дня их поступления в управление ветеринарии и рассмотрение данных письменных запросов информации в порядке, установленном Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

регистрацию в день их поступления в управление ветеринарии и рассмотрение устных запросов информации, поступивших в ходе личного приема от всех заявителей, пришедших в управление;

занесение в карточки личного приема, составленные по форме согласно приложению № 4 к настоящей Инструкции, содержания устных обращений заявителя в день их поступления в управление ветеринарии.

70. Заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и кратко излагает суть обращения.

71. Заявителю может быть отказано в личном приеме в случае если:

1) у заявителя отсутствуют документы, удостоверяющие его личность;

2) заявитель имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения или находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии (до устранения указанной причины).

72. Заявитель сообщает уполномоченному лицу:

при устном запросе информации: почтовый адрес для ответа, номер телефона и (или) факса либо адрес электронной почты для направления ответа на запрос или уточнения содержания запроса, а также фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии) заявителя и (или) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), наименование объединения граждан, в том числе юридического лица, представителем которого он является, суть запрашиваемой информации, касающейся деятельности соответствующего государственного органа или органа местного самоуправления;

при устном обращении: почтовый адрес для ответа, а также фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии) заявителя и (или) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), наименование объединения граждан, в том числе юридического лица, представителем которого он является, суть обращения.

73. В карточку личного приема вносятся следующие данные:

фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя и (или) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), наименование объединения граждан, в том числе юридического лица, представителем которого он является, отмечается наличие документа, удостоверяющего личность, почтовый адрес для направления ответа;

по желанию заявителя год рождения, социальное положение или организационно-правовая форма юридического лица, льготный состав или основные виды деятельности юридического лица, суть обращения.

74. При регистрации устного обращения и (или) запроса информации устанавливается повторность или неоднократность запросов информации и

(или) обращений заявителя.

В случае выявления повторности или неоднократности поступления от заявителя запросов информации и (или) обращений подбираются все материалы и документы по предшествующим запросам информации и (или) обращениям данного заявителя.

75. Должностные лица управления ветеринарии, руководители структурных подразделений управления ветеринарии, осуществляющие личный прием заявителя:

представляется;

знакомится с документом, удостоверяющим личность заявителя, в соответствии с частью 2 статьи 13 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» путем сверки данных с карточкой личного приема;

при необходимости вносит в карточку личного приема недостающие данные;

информирует заявителя о ведении видеопотоколирования личного приема (при наличии).

При несогласии заявителя с ведением видеопотоколирования в ходе его личного приема должностные лица управления ветеринарии, руководители структурных подразделений управления ветеринарии сопровождает заявителя в иной кабинет, в котором система видеопотоколирования отсутствует, и проводит в нем личный прием заявителя.

В ходе проведения личного приема:

уточняют у заявителя информацию, обращался ли он в какой-либо орган для решения поставленного в устном обращении вопроса, и в каком порядке он обращался;

знакомится с представленными заявителем документами и материалами;

принимает с записью в карточке личного приема одно из следующих решений:

обеспечить заявителю, пришедшему в первый раз на личный прием, получение ответа по существу поставленного в устном обращении вопроса от уполномоченного лица органа, в компетенцию которого входит решение поставленного в устном обращении вопроса, с применением специального программного обеспечения по проведению личного приема и приема в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи;

осуществить запрос документов и материалов, необходимых для рассмотрения вопроса, содержащегося в устном обращении, в конкретном органе, в компетенцию которого входит решение поставленного автором в устном обращении вопроса;

организовать проверку фактов и обстоятельств, изложенных заявителем в устном обращении, запросив документы и материалы, необходимые для рассмотрения устного обращения, в других

государственных органах, органах местного самоуправления или у иных должностных лиц, уведомив заявителя о продлении срока рассмотрения устного обращения, но не более чем на 30 дней, направив письменный ответ заявителю по существу поставленного(ых) в устном обращении вопроса(ов) в течение 30 дней со дня проведения личного приема заявителя;

дать с согласия заявителя устный ответ заявителю в ходе личного приема на устное обращение заявителя в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки;

в случае если в устном обращении заявителя в ходе личного приема содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию управления ветеринарии, заявителю дается разъяснение, в какой государственный орган или орган местного самоуправления и в каком порядке ему следует обратиться;

отказать заявителю в дальнейшем рассмотрении устного обращения в ходе личного приема, если заявителю ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, и он не приводит новых доводов, имеющих существенное значение для рассмотрения устного обращения.

76. Обращение в письменной форме, письменный (устный) запрос, принятые должностным лицом управления в ходе личного приема, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

Глава 8. Организация работы сетевого справочника телефонного узла управления

77. ССТУ создан для обеспечения заявителям доступа к устной информации о деятельности управления.

Работу ССТУ обеспечивает специалист, назначенный приказом начальника управления.

78. Поступившие в управление сообщения в устной форме по телефону ССТУ подлежат систематизации на:

запросы в устной форме в соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2009 года N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления";

сообщения в устной форме.

79. Запросы и сообщения в устной форме подлежат регистрации в порядке, установленном главой 3 настоящей Инструкции, через программный комплекс WebAgent, интегрированный с СЭД.

80. Специалист вправе:

1) уточнять запрашиваемую информацию в целях предоставления заявителю более полной информации;

2) запрашивать у заявителя:

его фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

его номер телефона и (или) факса;

наименование государственного органа, органа местного самоуправления либо фамилию или должность лица, которое, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его устного запроса или сообщения в устной форме;

3) принимать решение:

о предоставлении информации, предусмотренной пунктом 81 настоящей Инструкции;

отказывать в предоставлении информации в случаях, предусмотренных пунктом 82 настоящей Инструкции;

о рассмотрении сообщения заявителя в устной форме в порядке, предусмотренном пунктами 83, 84 настоящей Инструкции.

81. По запросу в устной форме заявителя предоставляется информация:

1) о почтовых адресах и режиме работы управления и приемной управления;

2) о порядке проведения личного приема заявителей в приемной управления;

3) об утвержденной дате и времени личного приема заявителей конкретным должностным или уполномоченным лицом в приемной управления;

4) о порядке и сроках рассмотрения обращений и запросов заявителей;

5) о фамилии, имени и отчестве должностного лица, к полномочиям которого отнесены организация личного приема заявителей и обеспечение рассмотрения обращений в управлении;

6) о регистрационном номере поступившего обращения или запроса заявителя и о том, в какой соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или какому должностному лицу оно направлено на рассмотрение;

7) о порядке обжалования действий (бездействия) должностных и уполномоченных лиц;

8) о почтовых адресах и справочных телефонах структурных подразделений управления, исполнительных органов государственной власти Костромской области и органов местного самоуправления муниципальных образований Костромской области, обеспечивающих рассмотрение обращений и запросов заявителей;

9) иная информация, не требующая осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению или анализу.

82. Информация не предоставляется в случае, если:

1) содержание запроса в устной форме не позволяет установить суть запрашиваемой информации;

2) при запросе в устной форме:

не сообщается фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии)

заявителя;

не сообщается номер телефона и (или) факса, по которому можно связаться с заявителем;

не сообщается наименование государственного органа либо фамилия или должность лица, которое, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его запроса в устной форме;

высказываются нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

3) запрашиваемая информация:

относится к информации ограниченного доступа;

ранее представлялась заявителю;

не относится к деятельности департамента;

требует правовой оценки актов, принятых губернатором Костромской области и администрацией Костромской области, анализа деятельности администрации Костромской области, исполнительных органов Костромской области и органов местного самоуправления муниципальных образований Костромской области или проведения иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав заявителя;

опубликована в средствах массовой информации или размещена в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

касается деятельности судов и не представляется в соответствии с Федеральным законом от 22 декабря 2008 года N 262-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации";

требует осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению или анализу.

83. По результатам рассмотрения сообщения заявителя в устной форме, поступившего по телефону ССТУ, принимается одно из следующих решений:

о переадресации устного сообщения на телефоны сотрудников управления, исполнительных органов Костромской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Костромской области, иных организаций по компетенции;

об информировании заявителя по телефону с предложением оформить его сообщение в устной форме в виде обращения или запроса;

об информировании заявителя об органе, в компетенции которого находится рассмотрение вопросов устного сообщения заявителя, и порядке направления в этот орган обращения в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, или письменной форме в целях обеспечения его объективного и всестороннего рассмотрения.

84. В случае отсутствия возможности перевода в реальном режиме времени запросов заявителей в устной форме и сообщений заявителей в устной форме в ССТУ исполнительных органов Костромской области, органов местного самоуправления муниципальных образований

Костромской области, в компетенцию которых входит решение поставленных заявителями вопросов, то принимается решение о направлении запроса документов и материалов, необходимых для рассмотрения указанных запросов в устной форме и электронных сообщений в устной форме, в соответствующем исполнительном органе Костромской

Глава 9. Организация контроля

85. Общий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений и запросов, полнотой ответов заявителям осуществляет уполномоченное лицо управления ветеринарии.

86. Текущий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений и запросов, полнотой ответов заявителям осуществляют руководители структурных подразделений управления ветеринарии.

Текущий контроль осуществляется с использованием базы данных СЭД.

87. Если обращение или запрос, направленные исполнителю на рассмотрение, поставлены начальником (заместителем начальника) управления ветеринарии на дополнительный контроль, то исполнитель не позднее, чем за 2 дня до истечения срока, должен направить копию ответа, направленного заявителю или информацию о результатах рассмотрения обращения или запроса, в установленные ими сроки.

88. Контроль за качеством и результатами организации работы с обращениями и запросами осуществляется в виде проверок объективности и полноты принятых мер при рассмотрении обращений и запросов, соблюдения последовательности действий и сроков, установленных действующим законодательством Российской Федерации, соответствия действующему законодательству Российской Федерации работы с обращениями и запросами, выявления причин несвоевременного и некачественного рассмотрения обращений и запросов.

89. Периодичность осуществления проведения проверок устанавливается начальником управления ветеринарии.

90. Для проведения проверки формируется комиссия, состав которой утверждается правовым актом управления ветеринарии. Результаты работы комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные нарушения и предложения по их устранению.

91. По результатам проверок в случаях выявленных нарушений прав граждан осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

92. Государственные гражданские служащие управления ветеринарии несут персональную ответственность за соблюдение сроков и последовательности действий, предусмотренных настоящей Инструкцией.

Персональная ответственность государственных гражданских служащих управления ветеринарии за рассмотрение обращений и запросов устанавливается в их должностных регламентах.

93. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся обращения и запросы временно замещающему его специалисту. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все находящиеся у него на рассмотрении обращения и запросы непосредственному руководителю.

94. Ежеквартально информация о работе с обращениями граждан и запросами в управлении ветеринарии размещается на официальном сайте управления ветеринарии.

Глава 10. Организация архивного хранения дел

95. Формирование дел по обращениям и запросам на бумажных носителях в управлении ветеринарии осуществляется уполномоченным лицом управления.

96. Формирование дел по обращениям и запросам осуществляется в соответствии с перечнем документов, составляющих самостоятельную группу по отдельному обращению (запросу), определенным приложением № 5 к настоящей Инструкции.

97. Оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в администрации Костромской области.

98. Контроль за правильностью оформления дел по обращениям и запросам в управлении ветеринарии осуществляют руководители структурных подразделений управления ветеринарии.

Приложение № 1

к инструкции по работе
с обращениями и запросами
российских и иностранных граждан,
лиц без гражданства, объединений
граждан, в том числе юридических
лиц, в управлении ветеринарии
Костромской области

ФОРМА

РАСПИСКА

о приеме текста в письменной форме

Дана _____

(Ф.И.О. гражданина, представителя организации указывается полностью)

в том, что « ____ » _____ 20 ____ года его (ее) текст в письменной
форме принят к рассмотрению в отделе по работе с обращениями граждан
администрации Костромской области на ____ листах в ____ экз., с
приложением:

письменных документов на ____ л. в ____ экз.,

фотоматериалов на ____ л. в ____ экз.,

носителей информации ____ шт.

Телефон для справок: _____

(должность специалиста)

(подпись)

(Ф.И.О.)

Приложение № 2

к инструкции по работе
с обращениями и запросами
российских и иностранных
граждан, лиц без гражданства,
объединений граждан, в том
числе юридических лиц, в
управлении ветеринарии
Костромской области

ФОРМА

Журнал

учета обращений и запросов российских и иностранных граждан, лиц без
гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в
управлении ветеринарии Костромской области

Регистрационный номер Дата регистрации	Ф.И.О., заявителя, почтовый адрес, телефон	Краткое содержание обращения	Резолюция должностн ого лица, дата	Результат рассмотрения исходящий номер, дата направления ответа заявителю
1	2	4	5	6

Приложение № 3

к инструкции по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в управлении ветеринарии Костромской области

ТИПЫ видов вопросов

1. Вид вопроса - предложение - рекомендация автора обращения по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества, код П, с последующей систематизацией предложения по его конкретному содержанию на типы:

П1. Рекомендация автора обращения по совершенствованию:

П1.1. законов, код;

П1.2. иных нормативных правовых актов;

П1.3. деятельности государственных органов, код;

П1.4. деятельности органов местного самоуправления;

П2. Рекомендация автора обращения по развитию общественных отношений;

П3. Рекомендация автора обращения по улучшению:

П3.1. социально-экономической сферы деятельности государства;

П3.2. иных сфер деятельности государства;

П3.3. социально-экономической сферы деятельности общества;

П3.4. иных сфер деятельности общества.

2. Вид вопроса - заявление - просьба автора обращения о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц, код З, с последующей систематизацией заявления по его конкретному содержанию на типы:

З1. Просьба автора обращения:

З1.1. о содействии в реализации его конституционных прав;

З1.2. о содействии в реализации его конституционных свобод;

31.3. о содействии в реализации конституционных прав других лиц;
31.4. о содействии в реализации конституционных свобод других лиц;

32. Сообщение автора обращения:

32.1. о нарушении законов;

32.2. о нарушении иных нормативных правовых актов;

32.3. о недостатках в работе государственных органов;

32.4. о недостатках в работе органов местного самоуправления;

32.5. о недостатках в работе должностных лиц;

33. Критика автором обращения:

33.1. деятельности государственных органов;

33.2. деятельности органов местного самоуправления;

33.3. деятельности должностных лиц.

3. Вид вопроса - жалоба - просьба автора обращения о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц, код Ж, с последующей систематизацией жалобы по ее конкретному содержанию по типам:

Ж1. Просьба автора обращения о восстановлении или защите нарушенных:

Ж1.1. его прав;

Ж1.2. его свобод;

Ж1.3. его законных интересов;

Ж1.4. прав других лиц;

Ж1.5. свобод других лиц;

Ж1.6. законных интересов других лиц;

Ж2. Жалоба на действия (бездействие) должностных и уполномоченных лиц, в результате которых, по мнению автора обращения: нарушены его права и свободы;

созданы препятствия осуществлению его прав и свобод;

на него незаконно возложена какая-либо обязанность;

он незаконно привлечен к какой-либо ответственности.

4. Вид вопроса - «не обращение» - почтовое поступление или сообщение в форме электронного документа, которое не содержит сути заявления, жалобы или предложения, код НО, с последующей систематизацией сообщения по конкретному содержанию по типам:

НО1. «оценка деятельности»;

НО2. «поздравление»;

НО3. «приглашение»;

НО4. «соболезнование»;

НО5. «текст, не имеющий смысла»;

НО6. «материалы на ознакомление»;

НО7. «просьба, не основанная на законе».

Приложение № 4

к инструкции по работе с обращениями
и запросами российских и иностранных
граждан, лиц без гражданства,
объединений граждан, в том числе
юридических лиц, в управлении
ветеринарии Костромской области

ФОРМА

УПРАВЛЕНИЕ ВЕТЕРИНАРИИ КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ
КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

дд.мм.гг.

№ ЛП-02-19/

Вид приема Личный прием граждан

Должностное (уполномоченное) лицо, осуществляющее прием обращения в устной
форме _____

Сведения о заявителе

Ф.И.О. заявителя _____

Социальное положение _____

Почтовый адрес для ответа _____

Телефон для связи _____

Содержание устного обращения по единому классификатору обращений граждан
(код классификатора, раздел-тема-тематика-вопрос-подвопрос)

Краткое содержание устного обращения (аннотация) _____

Приложение на _____ л. в _____ экз.

РЕШЕНИЕ, ПРИНЯТОЕ ПО УСТНОМУ ОБРАЩЕНИЮ

Подпись должностного (уполномоченного) лица _____

Приложение № 5

к инструкции по работе с обращениями
и запросами российских и иностранных
граждан, лиц без гражданства,
объединений граждан, в том числе
юридических лиц, в управлении
ветеринарии Костромской области

ПЕРЕЧЕНЬ

документов, составляющих самостоятельную группу
по отдельному обращению (запросу)

1. Обложка дела.
2. Обращение (запрос) с приложением к нему документов в оригинале при наличии. При повторном или неоднократном обращении копии ответов на ранее данные обращения (запросы).
3. Резолюции в порядке подписания в оригинале.
4. Уведомление заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в орган или организацию по компетенции.
5. Запросы документов и материалов в органы и организации в порядке части 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» по вопросам, обозначенным в обращении и ответы на них.
6. Материалы проверки при ее проведении.
7. Служебные записки:
 - о результатах рассмотрения обращений и принятых мерах;
 - об оставлении обращения (запроса) без ответа, прекращении переписки в порядке статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации»;
 - о продлении сроков рассмотрения обращения (запроса) с резолюцией должностного (уполномоченного) лица.
8. Уведомление заявителя о продлении срока рассмотрения обращения (запроса).
9. Списанные в дело должностным (уполномоченным) лицом промежуточные ответы заявителю.
10. Ответ на обращение (запрос), списанный в дело должностным (уполномоченным) лицом.