



**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА
И ПРОДОВОЛЬСТВИЯ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЕТЕРИНАРИИ
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ
«ТЕРРИТОРИАЛЬНОЕ ВЕТЕРИНАРНОЕ УПРАВЛЕНИЕ № 5»**

г. Домодедово, мкр. Центральный,
ул. Промышленная, д 15, Московская область, 142000

т/ф: (496)793-02-13
e-mail: tervetmo_05@bk.ru

П Р И К А З
от 22.03.2019 № 40 о/д
г. Домодедово

Об утверждении административного регламента
по рассмотрению обращений граждан в Государственном бюджетном учреждении
ветеринарии Московской области
«Территориальное ветеринарное управление № 5»

В целях повышения эффективности исполнения государственных функций
Государственного бюджетного учреждения ветеринарии Московской области
«Территориальное ветеринарное управление № 5»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент по рассмотрению обращений граждан в Государственном бюджетном учреждении ветеринарии Московской области «Территориальное ветеринарное управление № 5».
2. Отделу кадров и делопроизводства обеспечить размещение приказа на официальном сайте Государственного бюджетного учреждения ветеринарии Московской области «Территориальное ветеринарное управление № 5».
3. Установить часы приема граждан:
начальником 14:00 – 16:00 понедельник-среда;
заместителем начальника 14:00 – 16:00 вторник – четверг.
4. Утвердить образец журнал учета приема граждан, ответственность за ведение журнала возложить на ведущего документоведа отдела кадров и делопроизводства Орликовскую Елену Алексеевну.
4. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник

А.Г.Лучкин

УТВЕРЖДЕН

приказом начальника Государственного
бюджетного учреждения ветеринарии
Московской области «Территориальное
ветеринарное управление № 5»

от 22.03.2019 № 40 е/г

Административный регламент по рассмотрению обращений граждан в Государственном бюджетном учреждении ветеринарии Московской области «Территориальное ветеринарное управление № 5»

1. Общие положения

1.1. Административный регламент по рассмотрению обращений граждан по рассмотрению обращений граждан в Государственном бюджетном учреждении ветеринарии Московской области «Территориальное ветеринарное управление № 5» (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в Государственном бюджетном учреждении ветеринарии Московской области «Территориальное ветеринарное управление № 5» (далее - Управление) и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в Управлении.

1.2. Функция по рассмотрению обращений граждан в Управлении осуществляется в соответствии с:

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Законом Московской области № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан»;

Уставом Государственного бюджетного учреждения ветеринарии Московской области, утвержденным Распоряжением Министерства сельского хозяйства и продовольствия Московской области от 11.01.2019 № 20 РВ-7.

1.3. Функция осуществляется начальником Государственного бюджетного учреждения ветеринарии Московской области «Территориальное ветеринарное управление № 5» (далее - начальник), заместителем начальника.

1.4. Функция по рассмотрению обращений граждан включает рассмотрение обращений в письменной форме, в форме электронного документа и устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема.

1.5. Результатом исполнения функции является:

устный ответ, ответ в письменной форме или в форме электронного документа на все поставленные в обращении вопросы, в том числе с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же заявителя и существа данных ему ответов и разъяснений;

действия, осуществленные в связи со всеми поставленными в обращении вопросами;

направление обращений заявителей по принадлежности.

2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

2.1. Порядок информирования об рассмотрении обращения.

2.1.1. Информация о порядке рассмотрения обращения:

непосредственно отделом кадров и делопроизводства и структурными подразделениями Управления;

с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, вычислительной и электронной техники;

посредством размещения в сети Интернет, публикации в средствах массовой информации.

2.1.2. Местонахождение Управления и полный почтовый адрес:

142000, Московская область, г. Домодедово, мкр. Центральный, ул. Промышленная, дом 15;

телефон: 8 (499) 113 94 09;

адрес электронной почты Управления:

tervetmo_05@bk.ru;

официальный сайт Управления:

<http://domodedovovet.ru/>.

2.1.3. График работы Управления:

ежедневно, кроме субботы и воскресенья, с 08.00 до 12.00 и с 12.45 до 17.00, в пятницу с 08.00 до 12.00 и с 12.45 до 15.45.

Запись на личный прием проводится ежедневно, кроме субботы и воскресенья, с 08.00 до 12.00 и с 12.45 до 17.00, в пятницу с 08.00 до 12.00 и с 12.45 до 15.45.

2.1.4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты Управления подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. При невозможности специалиста, принявшего звонок, ответить на поставленный вопрос, гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.2. Сведения о размере платы и порядок ее взимания.

2.2.1. Функция по рассмотрению обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.3. Срок рассмотрения обращения

2.3.1. Рассмотрение обращения осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации обращения, поступившего в письменной форме или в форме электронного документа, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения обращения. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

2.3.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной

государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен начальником или заместителем начальника, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

2.3.3. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

3. Административные процедуры

3.1. Последовательность административных действий (процедур) по рассмотрению обращений граждан (далее - обращение).

3.1.1. Рассмотрение обращений включает в себя следующие административные процедуры согласно схеме (Приложение 1 к настоящему Административному регламенту):

прием и первичная обработка обращения, поступившего в письменной форме или в форме электронного документа;

регистрация поступившего обращения;

постановка обращения на контроль;

направление обращения на рассмотрение в структурные подразделения Управления;

рассмотрение обращения в структурном подразделении Управления;

продление срока рассмотрения обращения;

личный прием граждан;

оформление ответа на обращение;

предоставление заявителю справочной информации о ходе рассмотрения обращения.

3.2. Прием и первичная обработка обращения, поступившего в письменной форме или в форме электронного документа.

3.2.1. Основанием для начала рассмотрения обращения является личное обращение в Управление или поступление обращения с сопроводительным документом из органов государственной власти Российской Федерации, Московской области, или органов местного самоуправления для рассмотрения по поручению и (или) по принадлежности.

3.2.2. Обращение доставляется по почте, непосредственно гражданином, факсимильной связью, электронной почтой.

3.2.3. Все обращения и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в отдел кадров и делопроизводства Управления (далее - Отдел).

3.2.4. Специалист Отдела, ответственный за прием документов:

проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;

вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к конверту подкалывает текст письма;

подкалывает впереди текста письма поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные приложения к письму);

в случае отсутствия самого текста письма составляет справку с текстом

следующего содержания: «Письма в адрес Государственного бюджетного учреждения ветеринарии Московской области «Территориальное ветеринарное управление № 5» нет», датой и подписью специалиста, осуществляющего прием документа;

прилагает справку к поступившим документам;

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

составляет акт установленной формы (Приложение 2 к настоящему Административному регламенту) в двух экземплярах 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. Один экземпляр акта хранится в Отделе, второй приобщается к поступившему обращению.

3.2.5. Специалист, осуществляющий прием документов, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправок (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает об этом начальнику Отдела.

3.2.6. Прием письменного обращения, поступившего от гражданина, производится специалистами Отдела. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан (Приложение 3 к настоящему Административному регламенту). Никаких отметок на копии или втором экземпляре принятого обращения не делается.

3.2.7. Обращение, поступившее по факсимильной связи, принимается и учитывается в порядке, установленном п. 3.2.6 настоящего регламента.

3.2.8. Обращение, поступившее в форме электронного документа на официальный сайт Управления, принимается, распечатывается и учитывается в установленном порядке.

3.2.9. Обращение с пометкой «лично», поступившее на имя начальника Управления, Отделом передается адресату невскрытым.

В случае если обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, получатель обязан передать его для регистрации в Отдел.

3.3. Регистрация поступившего обращения.

3.3.1. Поступившее в Отдел обращение регистрируется специалистом, осуществляющим прием документов, в течение 3 дней с момента поступления в журнале регистрации личных обращений граждан.

3.3.2. Специалист Отдела, осуществляющий прием документов: в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет регистрационный штамп Государственное бюджетное учреждение ветеринарии Московской области «Территориальное ветеринарное управление № 5» с указанием присвоенного письму регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для

штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

отделяет от письма поступившие деньги, ценные бумаги, паспорта, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращает их заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет заявителя;

проверяет обращение на повторность, при необходимости поднимает из архива предыдущую переписку. 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.

3.3.3. После первичной обработки в Отделе поступившее обращение и документы, связанные с его рассмотрением, передаются начальнику либо заместителю начальника.

3.3.4. Обращения членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Московской областной Думы, депутатов органов законодательной (представительной) власти иных субъектов Российской Федерации и депутатов муниципальных образований Московской области, адресованные начальнику и содержащие просьбы о рассмотрении писем граждан, регистрируются в Отделе и в тот же день передаются на рассмотрение начальнику либо заместителю начальника.

3.3.5. Письма на иностранных языках до регистрации направляются для перевода в Министерство внешнеэкономических связей Московской области. Письма, написанные точечно-рельефным шрифтом слепых, направляются для перевода в Московскую областную организацию Всероссийского общества слепых.

3.3.6. Результатом выполнения действий по приему, первичной обработке и регистрации обращения является регистрация обращения в информационной системе МСЭД, подготовка и передача обращения гражданина на рассмотрение начальнику.

3.4. Постановка обращения на контроль.

3.4.1. На контроль ставится обращение, в котором сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан. Постановка обращения на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе Управления, получения материалов для обзоров документов, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер по обращениям при получении справки по вопросам, с которыми автор обращается неоднократно.

3.4.2. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его первых заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Губернатора Московской области и Вице-губернатора Московской области, Председателя Московской областной Думы о рассмотрении обращения, Министра сельского хозяйства и продовольствия

Московской области.

3.4.3. На особый контроль ставятся поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Министра сельского хозяйства и продовольствия Московской области о рассмотрении обращения.

3.4.4. На обращении, которое необходимо поставить на контроль, перед направлением его на рассмотрение заместителю начальника в соответствии с распределением обязанностей, а также в структурные подразделения Управления проставляется штамп «Контроль». Решение о постановке обращения на контроль принимает начальник либо заместитель начальника.

3.4.5. В случае если в проекте ответа, подготовленном структурным подразделением, рассматривавшим обращение, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем направляется письмо (уведомление) с указанием срока для ответа об окончательном решении вопроса.

3.4.6. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращения осуществляет Отдел.

3.4.7. Результатом осуществления процедуры является постановка обращения на контроль.

3.5. Направление обращения на рассмотрение в структурные подразделения Управления.

3.5.1. Управление и должностные лица Управления при рассмотрении обращения в пределах их полномочий вправе:

приглашать обратившегося гражданина для личной беседы;

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивать, в том числе в электронной форме, дополнительные документы;

привлекать в установленном порядке переводчиков и экспертов;

создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, с выездом на место;

проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращению.

3.5.2. Должностные лица Управления обязаны:

обеспечивать необходимые условия для своевременного и эффективного рассмотрения обращения должностными лицами, правомочными принимать решения от имени Управления;

принимать обоснованные решения по существу поставленных в обращении вопросов, обеспечивать выполнение этих решений;

своевременно сообщать гражданину о решении, принятом по обращению, в случае его отклонения указывать мотивы отклонения, по просьбе граждан разъяснять порядок обжалования принятого решения;

уведомлять гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы граждан, содержащиеся в них критические замечания;

проверять состояние работы с обращениями в подведомственных учреждениях, принимать меры по устранению выявленных нарушений;

регулярно проводить личный прием граждан, информировать население о времени и порядке личного приема;

предоставлять информацию о характере обращений граждан по запросу Министерства сельского хозяйства и продовольствия Московской области;

периодически публиковать в средствах массовой информации аналитические материалы о характере и результатах рассмотрения обращений граждан;

направлять ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.5.3. Начальник или лицо, его замещающее, принимает решение о направлении обращения на рассмотрение заместителям министра в соответствии с распределением обязанностей.

Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается исходя исключительно из содержания обращения и независимо от того, на чье имя оно адресовано.

3.5.4. Резолюция (поручение) должна содержать:

фамилию и инициалы лица, которому дается соответствующее поручение;

лаконично сформулированный текст поручения, предписывающий соответствующее действие.

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

3.5.6. Сопроводительное письмо о возврате ошибочно присланного обращения подписывается министром или первым заместителем, заместителями министра в соответствии с распределением обязанностей.

3.5.7. Результатом выполнения действий по направлению обращения на рассмотрение является передача зарегистрированного обращения в 10.00, 12.30, 15.00 и в 17.00 по реестру в структурные подразделения Управления, направление обращения для рассмотрения в государственные органы и органы местного самоуправления. Передача обращения по реестру в структурные подразделения Министерства осуществляется специалистом Отдела.

3.6. Рассмотрение обращения в структурных подразделениях Управления.

3.6.1. Оригиналы обращений хранятся в Отделе, а в структурные подразделения Управления передаются копии обращений.

3.6.2. Гражданин в своем обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Управления, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению документы либо их копии.

3.6.3. В обращении гражданина, поступившем в Управление в форме электронного документа, в обязательном порядке указываются его фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы в электронной форме либо направить указанные документы или их копии в письменной форме.

3.6.4. Обращение может рассматриваться непосредственно в подразделениях или с выездом на место.

3.6.5. Поступившее в структурное подразделение Управления письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в Отделе, если не установлен конкретный контрольный срок рассмотрения обращения.

3.6.6. В поручении могут быть указания «срочно» или «оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный или 10-дневный срок исполнения поручения считая от дачи поручения.

3.6.7. В случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции Управления, то обращение в течение 7 календарных дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, с уведомлением об этом гражданина.

3.6.8. Обращение, направляемое на исполнение нескольким исполнителям, передается им поочередно Отделом, направляется на исполнение в копиях.

Данное обращение рассматривается исполнителями одновременно. Контроль за сроками исполнения, а также подготовкой ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым (далее - ответственный исполнитель). Исполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

3.6.9. Исполнение поручений Министра сельского хозяйства и продовольствия Московской области о рассмотрении обращения осуществляется в 15-дневный срок, при необходимости с выездом на место.

3.6.10. Руководители структурных подразделений, а также специалисты структурных подразделений, которым поручено рассмотрение обращения:

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

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;

вправе пригласить гражданина для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные документы;

в необходимых случаях решают вопрос о привлечении к рассмотрению обращения переводчиков и экспертов (порядок оплаты их услуг согласуется с министром);

готовят проекты писем (уведомлений) гражданину о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, органы местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

готовят ответ на обращение, поступившее в письменной форме или в форме

электронного документа, по существу поставленных в обращении вопросов.

3.6.11. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу Управления обязаны в течение 15 дней предоставлять документы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.6.12. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

В случае если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.6.13. В случае если обращение, по мнению руководителя структурного подразделения Управления, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает это обращение по согласованию с заместителем начальника через Отдел начальнику либо заместителю начальника с обоснованием и указывает при этом подразделение, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

3.6.14. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

3.6.16. Письменное обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.6.17. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.6.18. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и

прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направлялось в Управление или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.6.19. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.6.20. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

3.6.21. Управление вправе не рассматривать обращение гражданина по существу, если от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения.

3.6.22. На обращение, не являющееся заявлением, жалобой, не содержащее конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения, и т.д.), ответ, как правило, не дается.

3.6.23. Результатом рассмотрения обращения в структурных подразделениях Управления является разрешение или разъяснение поставленных в обращении вопросов, подготовка проекта ответа гражданину по принятию мер по разрешению или разъяснению содержащихся в нем вопросов либо направление в уполномоченные государственные органы поручений для рассмотрения обращения, направление проекта письма начальнику, отправка ответа заявителю.

3.7. Продление срока рассмотрения обращения.

3.7.1. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу срок рассмотрения обращения может быть продлен начальником либо заместителем начальника, но не более чем на 30 дней.

3.7.2. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит проект служебной записки с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее руководителю структурного подразделения Управления.

3.7.3. Начальник либо заместитель начальника на основании служебной записки руководителя структурного подразделения, согласованной с заместителем начальника, принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю письма (уведомления) о продлении срока рассмотрения обращения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом государственной власти или аппаратом Правительства Московской области, то руководитель структурного подразделения обязан в установленном порядке согласовать продление срока рассмотрения обращения.

3.7.4. Продление срока поручения Президента Российской Федерации,

Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации о рассмотрении обращения производится Губернатором Московской области, Вице-губернатором Московской области или руководителем аппарата Правительства Московской области.

3.8. Личный прием граждан.

3.8.1. Прием граждан в Государственном бюджетном учреждении ветеринарии Московской области «Территориальное ветеринарное управление № 5» проводится начальником в соответствии с графиком, утверждаемым министром сельского хозяйства Московской области.

3.8.2. Начальник, заместитель начальника (далее - руководитель Управления) ведут прием граждан в соответствии с графиком. График личного приема граждан руководителями Управления составляется ежегодно и утверждается приказом начальника.

График размещается на официальном сайте Управления, а также на информационном стенде Управления в доступном для граждан месте.

3.8.3. Организацию личного приема граждан в кабинете начальника осуществляют ответственные специалисты отдела кадров и делопроизводства, в должностные обязанности которых входит организация личного приема начальника и заместителя начальника.

3.8.4. Организацию личного приема граждан в приемных заместителей министра осуществляют ответственные специалисты отдела кадров и делопроизводства, в должностные обязанности которых входит организация личного приема начальника и заместителя начальника.

3.8.5. Предварительная запись на прием к начальнику и заместителю начальника проводится специалистами отдела кадров и делопроизводства.

3.8.6. Личный прием граждан руководителями Управления проводится с учетом числа записавшихся на прием, с расчетом, чтобы время ожидания в очереди на прием, как правило, не превышало 30 минут.

3.8.7. Прием граждан осуществляется в порядке очередности, установленной предварительной записью, по предъявлению документа, удостоверяющего их личность.

3.8.8. Граждане, имеющие установленное законодательством Российской Федерации и Московской области право внеочередного приема, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

3.8.9. Граждан, прибывших на личный прием, регистрируют ответственные специалисты структурных подразделений, в должностные обязанности которых входит обеспечение личного приема. В журнал регистрации личного приема начальника Управления заносятся сведения о заявителе: фамилия, имя, отчество, место регистрации, социальное положение и количество его обращений в Управление, содержание устного обращения гражданина.

3.8.10. В случае повторного обращения ответственные специалисты структурных подразделений, в должностные обязанности которых входит обеспечение личного приема, осуществляют подборку имеющихся документов, касающихся данного заявителя, и представляют их руководителям Управления, ведущим личный прием.

3.8.11. В ходе личного приема оформляется карточка личного приема гражданина, в которую вносятся содержание устного обращения и результаты рассмотрения обращения гражданина.

3.8.12. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.8.13. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном и настоящим Административным регламентом.

3.8.14. По просьбе заявителя, оставившего свое письменное обращение, ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

3.8.15. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления, при записи на личный прием или в ходе личного приема гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

3.8.17. Запись на повторный прием к руководителям Управления осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение. Необходимость в записи на повторный прием определяется исходя из содержания ответа на предыдущее обращение по этому вопросу руководителями Управления.

3.8.18. Руководители Управления, ведущие прием, по результатам рассмотрения обращения гражданина принимают решение о постановке на контроль исполнения поручений.

3.8.19. После завершения личного приема руководителями Управления и согласно их поручениям, зафиксированным в карточке личного приема, специалист, ответственный за обеспечение личного приема, оформляет и осуществляет необходимую рассылку документов.

3.8.20. Информация о принятых мерах по обращению гражданина, рассмотренному руководителями Управления во время личного приема, направляется специалистом, ответственным за обеспечение личного приема, начальнику Управления, осуществлявшему прием, и вносится в карточку личного приема.

3.8.21. Документы с личного приема хранятся в Отделе и в структурных подразделениях Управления в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

3.8.22. Результатом личного приема граждан руководителями Управления является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие руководителем Управления, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

3.9. Оформление ответа на обращение.

3.9.1. Проект ответа на обращение визируют исполнитель, руководители структурных подразделений, заместители начальника в соответствии с распределением обязанностей между заместителями начальника.

3.9.2. Ответы на обращение, а также вышестоящим (федеральным) государственным органам об исполнении поручений о рассмотрении обращения подписывают начальник либо заместители министра по поручению начальника.

3.9.3. Ответ на обращение, поступившее в Управление в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа Отделом по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.9.4. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению.

3.9.5. В ответе в федеральные органы государственной власти или Министерство сельского хозяйства и продовольствия Московской области должно быть указано, что гражданин проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответе по коллективному обращению указывается, кому именно из авторов дан ответ.

3.9.6. Подготовки специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт.

Копия принятого правового акта направляется гражданину.

3.9.7. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные гражданином к обращению. Если в обращении не содержится просьбы об их возврате, они остаются в деле.

3.9.8. Ответы гражданину, в органы государственной власти Российской Федерации и Московской области печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в исполнительных органах государственной власти Московской области, государственных органах Московской области. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество исполнителя и номер его служебного телефона.

3.9.9. Подлинник обращения в федеральный орган государственной власти и аппарат Правительства Московской области возвращается только при наличии на нем штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

3.9.10. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного рассмотрения или разъяснения вопроса.

3.9.11. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа все документы, относящиеся к рассмотрению, передаются в Отдел, где проверяется правильность оформления ответа. Исходящий номер ответа или служебный документ, являющийся основанием для снятия обращения с контроля, заносится в МСЭД. После регистрации ответа в МСЭД, Отдел отправляет его заявителю. Отправление ответов без регистрации в Отделе не допускается.

3.9.12. В правом нижнем углу на копии ответа исполнитель делает надпись «В

дело», указывает результат рассмотрения («Удовлетворено», «Разъяснено», «Отказано»), проставляет дату, ставит свою подпись с расшифровкой и указывает телефон. Контроль за списанием обращения в дело осуществляет руководитель структурного подразделения.

3.9.13. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю был дан по телефону или при личной беседе, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

3.9.14. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в исполнительных органах государственной власти Московской области, государственных органах Московской области Отделом.

3.9.15. Оригинал обращения, документы, поступившие в ходе рассмотрения обращения, хранятся в Отделе.

3.9.16. Документы и их копии, представленные гражданином при рассмотрении его обращения, подлежат возврату по его просьбе. При этом Управление вправе изготовить и оставить в своем распоряжении копии возвращаемых документов.

3.10. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения.

3.10.1. В любое время с момента регистрации обращения гражданин имеет право знакомиться, в том числе в форме электронного документа, с документами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

3.10.2. Справочную информацию по рассмотрению обращения ведет Отдел.

3.10.3. Справочную информацию о ходе исполнения обращения, о специалисте, рассматривающем обращение, и его контактные телефоны предоставляют специалисты Отдела.

3.10.4. Справки предоставляются по следующим вопросам:

о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;

об отказе в рассмотрении обращения;

о продлении срока рассмотрения обращения.

Справки о результатах рассмотрения обращения предоставляют руководители структурных подразделений.

3.10.5. Звонки от граждан по вопросу получения справки об рассмотрении обращения принимаются ежедневно в соответствии с графиком работы Управления.

3.10.6. При получении запроса по телефону специалист Отдела:

называет наименование органа;

представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;

предлагает абоненту представиться;

выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;
вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;
при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время или направляет его к руководителю, специалисту структурного подразделения, ответственного за рассмотрение обращения.

3.10.7. Отдел в установленном порядке готовит информационно-аналитические и статистические материалы по рассмотрению обращений и представляет их начальнику.

3.10.8. Результатом предоставления справочной информации при личном обращении гражданина или по справочному телефону является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

4. Порядок и формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. В Управлении подлежат учету и ставятся на контроль все поступившие обращения.

4.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами, и принятием решений специалистами Управления осуществляется руководителями структурных подразделений Управления.

4.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращения осуществляет Отдел.

4.4. Специалисты Управления несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

Ответственность специалистов Управления закрепляется в их должностных регламентах.

4.5. Сведения, содержащиеся в обращении, а также персональные данные гражданина могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившегося гражданина без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление обращения в письменной форме или в форме электронного документа в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

4.6. При утрате исполнителем письменного обращения министром назначается служебная проверка.

4.7. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения в письменной форме или в форме электронного документа граждан другому специалисту Управления по поручению руководителя структурного подразделения.

4.8. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в Управлении исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения специалисту Управления, ответственному за делопроизводство в

структурном подразделении Министерства.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе исполнения

5.1. Действия (бездействие) должностных лиц Управления, участвующих в исполнении рассмотрения обращения, и решения, принятые в ходе рассмотрения обращения, могут быть обжалованы заявителем в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Гражданин может обжаловать действия (бездействие) должностных лиц: начальнику Государственного бюджетного учреждения ветеринарии Московской области «Территориальное ветеринарное управление № 5»; заместителям начальника, курирующим соответствующие структурные подразделения Министерства.

5.3. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является обращение (жалоба) гражданина на действия (бездействие) должностных лиц Управления, участвующих в исполнении рассмотрения обращения, и решения, принятые в ходе рассмотрения обращения.

5.4. В письменной жалобе указываются:
наименование государственного органа, в который направляется жалоба, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица;
фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина;
почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
предмет жалобы;
подпись гражданина и дата;
сведения о способе информирования гражданина о принятых мерах по результатам рассмотрения жалобы в случае обращения на интернет-сайт или по электронной почте.

5.5. Дополнительно в жалобе могут быть указаны:
наименование структурного подразделения Управления, должность, фамилия, имя и отчество должностного лица, ответственного за решение, действие (бездействие) которого обжалуется (при наличии информации);
обстоятельства, на основании которых гражданин считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия для их реализации;
иные сведения, которые гражданин считает необходимым сообщить.

5.6. В подтверждение своих доводов гражданин может приложить к письменному обращению документы либо их копии.

5.7. Срок рассмотрения письменной жалобы не должен превышать 30 дней с момента ее регистрации.

В исключительных случаях (направления запроса другим государственным органам и иным должностным лицам для получения необходимых для рассмотрения обращения документов) начальник Государственного бюджетного учреждения ветеринарии Московской области «Территориальное ветеринарное управление № 5», его заместитель вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 календарных дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина.

5.8. По результатам рассмотрения письменного обращения уполномоченным должностным лицом Управления принимается решение об удовлетворении требований гражданина либо об отказе в удовлетворении жалобы.

5.9. Граждане вправе обжаловать решения, принятые в ходе рассмотрения обращений, действия или бездействие должностных лиц, участвующих в рассмотрении обращения, в судебном порядке. Обжалование производится в сроки, по правилам подведомственности и подсудности, установленные процессуальным законодательством Российской Федерации.

АКТ №

от «___» _____ 20__ г.

Настоящий акт составлен в том, что _____
(Ф.И.О., занимаемая должность) отделом кадров и делопроизводства
Государственного бюджетного учреждения ветеринарии Московской области
«Территориальное ветеринарное управление № 5» получено письмо
_____ (дата) _____
(Ф.И.О. заявителя, его адрес) с приложением (подробная опись)

Должность	подпись	Ф.И.О.
Должность	подпись	Ф.И.О.
Должность	подпись	Ф.И.О.

Настоящий акт составлен в соответствии с п. 3.2.4 Административного регламента по по рассмотрению обращений граждан в Государственном бюджетном учреждении ветеринарии Московской области «Территориальное ветеринарное управление № 5».

Начальник отдела кадров и делопроизводства	подпись	Ф.И.О.
-----------------------------------------------	---------	--------

РАСПИСКА

Заявление от

(Ф.И.О.)

принято отделом кадров и делопроизводства Государственного бюджетного учреждения ветеринарии Московской области «Территориальное ветеринарное управление № 5».

дата, ФИО, подпись сотрудника

УТВЕРЖДЕН

приказом начальника Государственного
бюджетного учреждения ветеринарии
Московской области «Территориальное
ветеринарное управление № 5»

от 22.03.2019 № 40/19

ОБРАЗЕЦ ЖУРНАЛ УЧЕТА ПРИЕМА ГРАЖДАН

Начат «__» _____ г.

Окончен «__» _____ г.

На ___ листах

N п/п	Дата приема	Фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина	Адрес местожительства (регистрации) гражданина	Краткое содержание обращения гражданина	Принятое решение
1	2	3	4	5	6

Приложение 1
к Административному регламенту

