

УТВЕРЖДЕН
приказом Управления Федеральной службы
по ветеринарному и фитосанитарному надзору
по Брянской и Смоленской областям
от 01.12.2014 № 764

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан и объединений граждан,
в том числе юридических лиц, приема граждан в Управлении Федеральной
службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Брянской и
Смоленской областям

I. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и объединений граждан, в том числе юридических лиц, приема граждан в Управлении Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Брянской и Смоленской областям (далее - Положение) устанавливает единый порядок рассмотрения и разрешения в Управлении Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Брянской и Смоленской областям (далее - Управление) обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращения), а также порядок приема граждан в Управлении.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон) и иным федеральным законодательством.

1.3. В Положении используются следующие термины, предусмотренные ст. 4 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

2) предложение - рекомендация гражданина 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;

3) заявление - просьба гражданина 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;

4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

II. Предмет регулирования Положения

2.1. Положение распространяется на обращения, полученные в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, телеграфу, факсимильной связи, информационным системам общего пользования.

2.2. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений распространяется на все обращения, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

III. Порядок приема и регистрации обращений

3.1. Письменные обращения в Управление направляются посредством почтовой связи, нарочными, по каналам телефонной и факсимильной связи или доставляются организациями по доставке по адресу: Рославльская ул., д.3, пос. Путевка, Брянский район, Брянская область, 241519; Кловская ул., д.11, г. Смоленск, 214038.

Письменные обращения принимаются в Управлении по следующему графику: понедельник, вторник, среда, четверг - с 9.00 до 18.00;
пятница - с 9.00 до 16.45;
обеденный перерыв - с 13.00 до 13.45.

3.2. В письменном обращении гражданином в обязательном порядке указывается либо наименование Управления, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Также в письменном обращении гражданин излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

3.3. Обращения в форме электронных сообщений направляются на адрес электронной почты Управления.

Обращения, поступившие в Управление в форме электронного документа, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, 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 и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

3.4. Регистрация обращений осуществляется специалистами отдела делопроизводства Управления по адресу: Рославльская ул., д.3, пос. Путевка, Брянский район, Брянская область.

3.5. Обращения регистрируются в день их поступления, а в исключительных случаях - не позднее 3 рабочего дня с момента их поступления в Управление.

3.6. На письменных обращениях проставляется регистрационный номер обращения и дата регистрации (число, месяц, год).

IV. Рассмотрение обращений

4.1. Обращения, поступившие в Управление, подлежат обязательному рассмотрению.

4.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Сопроводительное письмо с переадресованием обращения подписывается Руководителем Управления или заместителями Руководителя Управления (в соответствии с распределением обязанностей).

4.3. При направлении обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в случае необходимости у них может быть запрошена информация о результатах рассмотрения обращения.

4.4. Обращение, рассмотрение которого относится к компетенции нескольких структурных подразделений Управления, направляется как в подразделение, указанное среди исполнителей первым, так и в остальные подразделения.

4.5. Соисполнители направляют предложения для подготовки ответа в пределах своей компетенции в адрес ответственного исполнителя в пятнадцатидневный срок со дня поступления обращения.

4.6. В случае неправильного направления обращения структурное подразделение Управления, его получившее, в срок не позднее двух дней с момента поступления передает его в отдел делопроизводства Управления для передачи в соответствующее структурное подразделение по компетенции.

Передача производится по указанию Руководителя Управления или одного из заместителей Руководителя Управления, курирующего деятельность этого структурного подразделения Управления.

4.7. При одновременном поступлении основного обращения и его копии либо поступлении копии до окончания разрешения основного обращения дается единый ответ на обращение.

Если копия обращения поступила после разрешения основного обращения, то отделом делопроизводства не позднее 10-дневного срока с момента регистрации копии обращения направляется заявителю ответ со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное обращение.

Копия ответа направляется в случае прямого указания заявителя о его неполучении.

Копия ответа заверяется подписью начальника отдела делопроизводства, и соответствующей печатью.

Копии обращений приобщаются отделом делопроизводства к основной переписке.

4.8. Контроль за рассмотрением обращений включает:

постановку поручений по исполнению обращений на контроль;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям;

снятие обращений с контроля.

4.9. Ответственность за ведение контроля возлагается на отдел делопроизводства Управления, начальника структурного подразделения, определенного в качестве ответственного исполнителя, и ответственных за ведение делопроизводства в структурных подразделениях Управления.

4.10. Поручения о рассмотрении обращений снимаются с контроля после направления отделом делопроизводства Управления ответа на обращение.

Поручения, по которым были продлены сроки исполнения, снимаются с контроля после направления ответов гражданам.

4.11. Письменные обращения, поступившие в Управление, рассматриваются:

с конкретной датой исполнения - в указанный срок, но не позднее тридцати дней со дня регистрации обращения;

имеющие пометку «срочно» - в трехдневный срок со дня регистрации обращения;

имеющие пометку «оперативно» - в десятидневный срок;

остальные - в срок не более месяца со дня регистрации обращения.

4.12. В исключительных случаях, а также в случае направления Управлением в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным

должностным лицам Руководитель Управления вправе продлить срок рассмотрения письменного обращения, но не более чем на тридцать дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.13. Ответ на обращение, подписанный Руководителем Управления или его заместителем, направляется в отдел делопроизводства для присвоения ему исходящего регистрационного номера.

На письменное обращение, поступившее в Управление, ответ направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

4.14. При регистрации на письме проставляется регистрационный номер и дата регистрации (число, месяц, год).

4.15. Отдел делопроизводства осуществляет особый контроль за исполнением обращений, поступивших в Управление из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, с контролем исполнения, обращений, имеющих поручения руководства Россельхознадзора.

4.16. На обращениях (сопроводительных письмах к ним), взятых на особый контроль, проставляется штамп «Контроль».

4.17. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными им обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, отдел делопроизводства вправе подготовить предложение (в связи с обоснованностью очередного обращения) о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу с проектом уведомления заявителю и материалов, обосновывающих принятие такого решения.

4.18. Руководитель Управления вправе принять решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения уже направлялись в Управление.

О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.19. Порядок рассмотрения отдельных обращений:

4.19.1. Ответ на обращения не дается, если:

в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, или адрес электронной почты, по которым должен быть направлен ответ;

текст письменного обращения не поддается прочтению, 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;

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.

4.19.2. В случае если в 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 компетенцией.

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

4.19.4. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4.20. 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 Управление.

4.21. Принимаются к сведению, учитываются в статистических и информационных отчетах и подлежат списанию в дело отделом делопроизводства с уведомлением гражданина о принятии к сведению изложенной им информации следующие письменные обращения:

не содержащие конкретных предложений, заявлений или жалоб;

не содержащие сведений о нарушенном праве гражданина (объединения граждан) и основанные на общих рассуждениях автора по проблемам внутренней и внешней политики государства;

не содержащие новой информации по вопросам, ранее уже поднятым этим автором, которые решены или не требуют дополнительного рассмотрения.

4.22. Гражданин по письменному заявлению имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Сотрудник Управления, ознакомивший заявителя с документами, составляет и приобщает к имеющейся по данному обращению переписке письменную информацию о том, с какими материалами заявитель ознакомлен.

V. Личный прием граждан в Управлении

5.1. Личный прием граждан осуществляется Руководителем Управления, заместителями Руководителя Управления.

График приема граждан утверждается Руководителем Управления и размещается на официальном сайте Управления и на информационном стенде по месту приема граждан в Управлении.

5.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5.3. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

5.4. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема граждан. 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 журнале личного приема гражданина.

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

5.5. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

5.6. Если в ходе личного приема выясняется, что в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

5.8. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в Управлении, осуществляются отделом делопроизводства Управления.

VI. Организация личного приема граждан

6.1. Личный прием граждан осуществляется на основе обращений, поступивших в письменной форме, в виде электронного запроса или устного личного обращения.

Запись на личный прием и результаты приема ведутся в журнале записи на приём по личным вопросам к Руководителю или заместителю Руководителя Управления Россельхознадзора по Брянской и Смоленской областям (прилагается).

6.2. Запись граждан на личный прием к Руководителю Управления осуществляется сотрудником отдела делопроизводства Управления, уполномоченным на эти действия.

6.3. Обращение граждан о личном приеме у Руководителя Управления рассматривается на соответствие следующим требованиям:

просьба гражданина о личном приеме не должна быть анонимной;

интересующий гражданина вопрос должен относиться к компетенции Управления;

представляемые гражданином материалы не должны содержать выражений, оскорбляющих честь и достоинство других лиц.

6.4. Информация о произведенной записи на личный прием с приложением имеющихся материалов по рассматриваемому вопросу доводится уполномоченным сотрудником отдела делопроизводства до Руководителя Управления для установления даты проведения личного приема.

6.5. Руководитель Управления при ознакомлении с информацией о произведенной записи к нему на прием вправе дать поручение в письменной форме о приеме гражданина соответствующим заместителем Руководителя Управления.

6.6. Запись на личный прием к заместителям Руководителя Управления осуществляется на основании утвержденного графика личного приема граждан в том же порядке, что и запись на личный прием к Руководителю Управления, с учетом содержания обращения гражданина и компетенции разрешения поставленных вопросов.

6.7. Личный прием граждан ведется на основании предварительной записи. При проведении личного приема граждан Руководитель Управления и его заместители вправе привлекать в качестве специалистов, обладающих необходимыми знаниями, других работников Управления.

6.8. До начала личного приема граждан уполномоченный сотрудник отдела делопроизводства представляет Руководителю (заместителям Руководителя) Управления список граждан, записавшихся на личный прием, с указанием краткого содержания вопросов обращения и предложений о порядке их рассмотрения.

6.9. Руководитель (заместители Руководителя) Управления, осуществляющий личный прием граждан, принимают решение о порядке рассмотрения поставленных гражданином вопросов.

VII. Анализ рассмотрения обращений

7.1. Отдел делопроизводства Управления, на который возложены функции по ведению делопроизводства, осуществляет анализ поступивших обращений.

7.2. В установленном порядке начальник отдела делопроизводства предоставляет Руководителю Управления соответствующие ежеквартальные и годовой отчеты, включающие в себя следующие данные:

а) количество и характер рассмотренных обращений;

б) количество и характер решений, принятых по обращениям в пределах полномочий.

7.3. Ежеквартальные отчеты размещаются на официальном сайте Управления в разделе «Обращения граждан».