

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
исполнения государственной функции
«рассмотрение обращений граждан в управлении ветеринарии
Ленинградской области»

УТВЕРЖДЕН
Распоряжением комитета
От _____ № _____

1. Общие положения

1.1. Административный регламент рассмотрения обращений граждан в исполнительном органе государственной власти области (далее - административный регламент) разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности исполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан в управление ветеринарии области (далее - государственная функция), создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при исполнении государственной функции, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан.

В соответствии со статьей 4 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» обращение гражданина - это направленное в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, осуществляющему функции представителя власти.

1.2. Исполнение государственной функции осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

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

- Законом Российской Федерации от 27.04.1993 № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;

- Уставом (Основным Законом) Ленинградской области Российской Федерации;

- Законом Ленинградской области от.....№.....«О системе исполнительных органов государственной власти Ленинградской области»;

- постановлением администрации области от.....№.....«О структуре исполнительных органов государственной власти области»;

- постановлением от №..... «Об утверждении Положения об управлении ветеринарии Ленинградской области», а также данным административным регламентом.

1.3. Государственная функция исполняется государственными гражданскими служащими управления ветеринарии области (далее - государственные гражданские служащие).

1.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2. Требования к порядку исполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан

2.1. Порядок информирования об исполнении государственной функции

2.1.1. Информация о государственной функции предоставляется:

- непосредственно в здании управления ветеринарии области;

- с использованием средств массовой информации, телефонной связи, электронного информирования;

- посредством размещения в информационных системах общего пользования.

2.1.2. Местонахождение управления ветеринарии области:

- улица Смольного, дом 3, город Санкт-Петербург, **индекс**;

- контактный телефон (телефон для справок): 8(812) 579-60-82, 271-37-53(факс);

- адрес электронной почты: veter47@narod.ru

2.1.3. Сведения о графике (режиме) работы управления ветеринарии области сообщаются по телефонам для справок (консультаций), а также размещаются:

- на интерактивном информационном портале исполнительных органов власти области;
- на информационном стенде внутри здания управления ветеринарии области.

2.1.4. На информационных стендах в помещениях, предназначенных для приема граждан, размещается следующая информация:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по исполнению государственной функции;
- схема размещения государственных гражданских служащих, обеспечивающих исполнение государственной функции по рассмотрению обращений граждан;
- график приема граждан должностными лицами управления ветеринарии области;
- таблица сроков исполнения функции в целом и максимальных сроков выполнения отдельных административных процедур, в том числе времени нахождения в очереди (ожидания) при личном приеме у должностного лица;
- порядок информирования о ходе исполнения государственной функции; порядок получения консультаций;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, исполняющих государственную функцию.

2.1.5. При ответах на телефонные звонки и устные обращения, государственные гражданские служащие подробно, в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, должностного лица, принявшего телефонный звонок.

При невозможности государственного гражданского служащего, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.1.6. Государственные гражданские служащие, осуществляющие прием, консультирование, обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

2.1.7. Гражданин с учетом графика (режима) работы управления ветеринарии области с момента приема обращения имеет право на получение сведений о прохождении процедур по рассмотрению его обращения при помощи телефона, электронной почты.

2.1.8. Граждане в обязательном порядке информируются:

- о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения;
- о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- невозможности рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;
- о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого.

2.2. Порядок получения консультаций (справок) об исполнении государственной функции

2.2.1. Консультации (справки) по вопросам исполнения государственной функции предоставляются государственными гражданскими служащими, обеспечивающими исполнение государственной функции.

2.2.2. Консультации предоставляются по вопросам:

- требований к оформлению письменного обращения;
- требований к заявителю, пришедшему на прием;
- мест и графиков личного приема должностными лицами управления ветеринарии области для рассмотрения устных обращений;
- порядка и сроков рассмотрения обращений;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе исполнения государственной функции.

2.2.3. Основными требованиями при консультировании являются:

- компетентность;
- четкость в изложении материала;
- полнота консультирования.

2.2.4. Консультации предоставляются при личном обращении, с использованием средств массовой информации, информационных систем общего пользования (в том числе почты и телефонной связи, электронной почты).

2.2.5. Консультации общего характера (о местонахождении, графике работы, требуемых документах) могут предоставляться с использованием средств автоинформирования.

2.3. Результат исполнения государственной функции

2.3.1. Конечными результатами исполнения государственной функции могут являться:

- ответ на поставленные в обращении вопросы (уведомление о переадресовании обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов);
- отказ в рассмотрении обращения.

2.3.2. Процедура исполнения государственной функции завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме.

2.4. Общий срок исполнения государственной функции

2.4.1. Общий срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней с момента регистрации обращения.

2.4.2. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены соответствующими должностными лицами не более чем на один месяц с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.

2.4.3. Начальником управления ветеринарии области могут устанавливаться сокращенные сроки рассмотрения обращений, если того требуют интересы дела.

2.5. Требования к присутственным местам

2.5.1. Прием граждан осуществляется в выделенных для этих целей помещениях (присутственных местах).

2.5.2. Присутственные места включают места для ожидания, информирования, приема заявителей.

2.5.3. Присутственные места должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03».

Присутственные места оборудуются:

- системой кондиционирования воздуха;
- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

2.5.4. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

2.5.5. Присутственные места должны иметь туалет со свободным доступом к нему в рабочее время.

2.5.6. В период с октября по май в местах ожидания работает гардероб либо размещаются специальные напольные и (или) настенные вешалки для одежды.

2.6. Требования к местам для информирования

Места информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуются:
информационными стендами;
стульями и столами для оформления документов.

2.7. Требования к местам для ожидания

2.7.1. Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для граждан и оптимальным условиям работы специалистов и должностных лиц.

2.7.2. Места ожидания в очереди на предоставление информации могут быть оборудованы стульями, кресельными секциями, скамьями (банкетками). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее трех мест.

2.7.3. Места ожидания оборудуются столами (стойками) с канцелярскими принадлежностями. Для осуществления необходимых записей, оформления письменных обращений.

2.8. Требования к местам приема граждан

2.8.1. Прием граждан должностными лицами в управлении ветеринарии области осуществляется в кабинетах соответствующих должностных лиц.

2.8.2. Должностные лица, осуществляющие прием, обеспечиваются настольными идентификационными табличками.

2.8.3. Место для приема гражданина должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и раскладки документов.

2.8.4. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах, должностным лицом одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

3. Административные процедуры

3.1. Последовательность административных действий (процедур) при рассмотрении письменного обращения

3.1.1. Исполнение государственной функции включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация обращения;
- направление обращения должностному лицу;
- рассмотрение обращения;
- рассмотрение обращения исполнителем;
- направление ответа гражданину;
- оформление дела по обращению;
- анализ обращений граждан.

3.1.2. Прием и регистрация обращения

3.1.2.1. Основанием для начала исполнения государственной функции является поступление обращения гражданина в управление ветеринарии области.

3.1.2.2. Обращение может поступить в управление ветеринарии области одним из следующих способов:

- почтовым отправлением;
- посредством факсимильной связи;
- по электронной почте;
- нарочным.

3.1.2.3. Прием обращений осуществляется государственным гражданским служащим управления ветеринарии области, ответственным за ведение делопроизводства по обращениям граждан, который осуществляет первичную обработку и регистрацию обращений граждан (проверка правильности адресования корреспонденции, чтение, определение содержания вопросов обращения, формирование базы данных обращений с присвоением регистрационного номера, проверка истории обращений гражданина), как правило, в течение рабочего дня, но не более 3 дней с даты поступления.

Регистрация обращений осуществляется в журнале регистрации и контроля обращений граждан (далее - журнал).

При регистрации в журнал вносится следующая информация о поступившем обращении:

- дата поступления обращения;
- вид обращения (заявление, предложение, жалоба);
- данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество, категория заявителя, место его проживания (адрес);
- данные о корреспонденте, направившем обращение, если таковой имеется, а также делается отметка о контроле, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения обращения;
- тема (темы) обращения;
- данные о наличии приложений.

Датой поступления считается дата, указанная на штампе управления ветеринарии области.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным, о чем делается отметка в журнале.

Обращение проверяется на повторность. Повторными обращениями считаются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам, а также многократные (три и более раз) - по одному и тому же вопросу, по которому автору даны исчерпывающие ответы соответствующими компетентными органами.

3.1.3. Направление обращения руководителю управления ветеринарии области

3.1.3.1. На стадии предварительной обработки поступивших обращений государственный гражданский служащий управления ветеринарии области, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан, отбирает обращения, которые не подлежат рассмотрению по существу вопросов согласно статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в том числе:

- обращения, содержащие нецензурные или оскорбительные выражения;
- обращения, текст которых не поддается прочтению, или смысл которых не ясен;
- обращения заявителей, с которыми прекращена переписка по поставленным вопросам;
- обращения, в которых обжалуются судебные решения.

По первым трем названным группам обращений государственный гражданский служащий управления ветеринарии области, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан, готовит письменное уведомление (разъяснение) заявителю с обоснованием отказа в рассмотрении обращения по существу вопросов и направляет его вместе с обращением руководителю управления ветеринарии области на подпись, о чем делается отметка в журнале. Подписанное уведомление отправляется заявителю, о чем также делается отметка в журнале.

Максимальный срок подготовки и отправки уведомления - 10 рабочих дней со дня регистрации обращения.

3.1.3.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.1.3.3. Обращения, соответствующие предъявляемым к ним требованиям, направляются государственным гражданским служащим управления ветеринарии области, ответственным за делопроизводство по обращениям граждан, руководителю управления ветеринарии области.

3.1.3.4. Анонимные обращения направляются руководителю управления ветеринарии области для ознакомления.

3.1.3.5. Административное действие (направление обращения руководителю управления ветеринарии области для рассмотрения) входит в административную процедуру по приему и регистрации обращения и не может превышать в общей сложности трех дней с момента поступления обращения в управление ветеринарии области.

3.1.4. Рассмотрение обращения руководителем управления ветеринарии области, осуществляющим исполнение государственной функции

3.1.4.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения вместе с приложениями в приемную руководителя управления ветеринарии области.

3.1.4.2. Если решение вопросов, поставленных в обращении, не входит в сферу деятельности, закрепленную за управлением ветеринарии области (ошибочно направленное), обращение возвращается для перерегистрации в течение 2 рабочих дней.

3.1.4.3. Государственный гражданский служащий, осуществляющий обеспечение исполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан, рассматривает вопрос об отнесении к компетенции управления ветеринарии области рассмотрения вопросов, содержащихся в обращении, и наличии оснований для переадресации обращения. По результатам предварительного рассмотрения обращения, проверки истории обращений заявителя готовит предложения руководителю управления ветеринарии области о поручениях по рассмотрению обращения.

Все поступившие обращения подразделяются на следующие группы:

- содержащие вопросы, которые не входят в компетенцию управления ветеринарии области;
- содержащие вопросы, которые относятся к компетенции управления ветеринарии области;
- содержащие вопросы, которые относятся к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц;
- повторные обращения;
- многократные обращения (три и более раз);
- обращения, в которых содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем;
- анонимные обращения.

По каждому обращению готовится проект резолюции руководителя управления ветеринарии области по рассмотрению обращения, в том числе предложение о постановке обращения на контроль, поручение о рассмотрении обращения с выездом на место либо комиссионного рассмотрения вопроса с привлечением специалистов различных отраслей и органов власти (межведомственной комиссией).

Повторные обращения граждан в обязательном порядке ставятся на рабочий контроль независимо от того, к компетенции какого органа относится рассмотрение поставленного вопроса.

3.1.4.4. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, оно направляется в территориальные органы федеральных органов государственной власти в соответствии с их компетенцией.

Максимальный срок направления обращения в орган, компетентный рассматривать информацию о противоправном деянии - 5 **рабочих** дней со дня регистрации обращения в управление ветеринарии области.

3.1.4.5. По многократным обращениям на основании истории обращения рассматривается вопрос о обоснованности очередного обращения и готовится руководителю управления ветеринарии области предложение (акт) о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при одновременном наличии следующих условий:

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно (два раза и более) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями;
- в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Предложение о прекращении переписки с гражданином готовится государственным гражданским служащим управления ветеринарии области, ответственным за делопроизводство по обращениям граждан, по информации, полученной при первичной обработке поступивших обращений.

Акт о прекращении переписки подписывает руководитель управления ветеринарии области.

Государственный гражданский служащий управления ветеринарии области, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан, готовит уведомление гражданину о прекращении переписки с ним.

3.1.4.6. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию управления ветеринарии области, государственный гражданский служащий управления ветеринарии области, ответственный за контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений, готовит:

- сопроводительное письмо о направлении обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, поставленных в обращении;
- уведомление гражданину, направившему обращение, о переадресации обращения.

3.1.4.7. Государственный гражданский служащий, ответственный за контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений передает поступившие обращения вместе с подготовленными проектами поручений (резолюциями, сопроводительными письмами на переадресацию обращений и необходимыми приложениями) на рассмотрение и согласование руководителю управления ветеринарии области.

Максимальный срок предварительной подготовки обращений на рассмотрение руководителю управления ветеринарии области - **5 рабочих** дней с момента поступления обращения в приемную руководителя управления ветеринарии области.

3.1.4.8. Руководитель управления ветеринарии области определяет:

- относится ли к закрепленной за ним сфере деятельности рассмотрение поставленных в - обращении вопросов;
- относится ли решение поставленных в письменном обращении вопросов к компетенции одного или нескольких органов или должностных лиц;
- соответствует ли подготовленный проект резолюции и поручений поставленным в обращении вопросам, при необходимости дополняет и корректирует резолюцию;
- обоснованность постановки рассмотрения обращения на контроль и других поручений.

3.1.4.9. Руководитель управления ветеринарии области по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами, подготовленными проектами резолюций:

- определяет исполнителей, характер, сроки действий и сроки рассмотрения обращения;
- дает необходимые поручения, в том числе о рассмотрении обращения с выездом на место;
- ставит исполнение поручений и рассмотрение обращения на контроль.

Решением руководителя управления ветеринарии области является подписанные резолюция и сопроводительные письма о переадресации обращений для рассмотрения по существу вопросов.

3.1.4.10. Если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, руководитель управления ветеринарии области указывает в своей резолюции наименования органов и должностных лиц, которым необходимо в порядке ведомственного взаимодействия направить копии обращения.

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

В случае невозможности направления жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в соответствии с резолюцией руководителя управления ветеринарии области готовится письмо гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

Соответствующее письмо гражданину подписывается руководителем управления ветеринарии области и направляется гражданину.

3.1.4.12. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, по решению (в соответствии с резолюцией) руководителя управления ветеринарии области готовится сообщение гражданину о невозможности дать ответ по существу

поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Сообщение гражданину подписывается **руководителем управления** ветеринарии области и направляется гражданину.

3.1.4.13. Государственный гражданский служащий управления ветеринарии области, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан, по результатам рассмотрения обращений руководителем управления ветеринарии области:

- вносит в журнал содержание резолюции руководителя управления ветеринарии области, информацию о назначенном исполнителе (ответственном исполнителе и соисполнителях), отметку о постановке рассмотрения обращения на контроль, сроках исполнения поручений;
- готовит сопроводительные письма исполнителям и уведомление заявителю о переадресации обращения согласно полномочиям органов власти;
- направляет копии обращения указанным в резолюции должностным лицам или государственным органам вместе с сопроводительным письмом за подписью руководителя управления ветеринарии области;
- по обращениям, поставленным на контроль, в сопроводительном письме указывается срок, в который необходимо представить информацию о результатах рассмотрения вопросов, поставленных в обращении, но не более 20 дней, а также вопрос обращения, по которому необходимо подготовить ответ в пределах компетенции государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица.

3.1.4.14. **Государственный гражданский служащий управления** ветеринарии области, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан, направляет обращения и прилагаемые к ним документы исполнителям.

Максимальный срок подготовки и направления обращений для рассмотрения по компетенции - 7 дней со дня регистрации.

3.1.5. Рассмотрение обращения исполнителем

3.1.5.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения (с резолюцией руководителя управления ветеринарии области и прилагаемыми документами) исполнителю.

3.1.5.2. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории предложений, исполнитель определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении:

- по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов в сфере ветеринарии;
- по совершенствованию деятельности государственной ветеринарной службы области, а также органов местного самоуправления в решении вопросов в сфере ветеринарии;
- по развитию общественных отношений.

В отношении каждого предложения исполнитель оценивает возможность его принятия или непринятия.

При проведении этой оценки учитываются следующие обстоятельства:

- нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;
- необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в нормативные документы;
- наличие предложений, требующих изменения законодательства, не относящихся к компетенции управления ветеринарии области;
- возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребует в случае их принятия;
- возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса.

По результатам рассмотрения предложения гражданину готовится ответ. Если предложение не принято, гражданин извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято, если принято, то в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться.

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

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

проводит анализ сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе подведомственных учреждений и должностных лиц государственной ветеринарной службы области.

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

Исполнитель проверяет, соответствуют или нет действия (бездействие) должностного лица (должностных лиц) положениям и предписаниям как законодательных и подзаконных актов, так и предписаниям нормативных и других документов области.

Для этого исполнитель получает пояснения по факту нарушения у лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, представленные гражданином, запрашивает дополнительные материалы.

Если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных и других документов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным, в ответе гражданину приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе подведомственных учреждений и должностных лиц государственной ветеринарной службы области.

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

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

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

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

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

организует привлечение к ответственности (дисциплинарной, административной) лиц, виновных в нарушении прав, свобод или законных интересов граждан в пределах своей компетенции.

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

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

3.1.5.5. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:

- запросить дополнительную информацию в исполнительных органах власти, органах местного самоуправления;
- пригласить на личную беседу гражданина, запросить у него дополнительную информацию;
- инициировать проведение проверки. Проведение проверки осуществляется в пределах полномочий по осуществлению внутреннего контроля (проверки правомерности либо неправомерности действий (бездействия) должностных лиц управления ветеринарии области) или контрольно-надзорных полномочий в порядке, установленном действующим законодательством.

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

Запрос должен содержать:

- данные об обращении, по которому запрашивается информация;
- вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;
- вид запрашиваемой информации, содержание запроса;
- срок, в течение которого необходимо предоставить информацию по запросу, но не более 15 дней. В исключительных случаях при наличии оснований для продления сроков рассмотрения обращения гражданина данный срок может быть продлен, но не более чем на 20 дней.

Запрос подписывается руководителем управления ветеринарии области. Запрос направляется в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или организацию.

При подготовке ответа на запрос в обязательном порядке указываются реквизиты запроса, по которому подготовлена информация, сведения об обращении и запрашиваемая информация по вопросам обращения, а также сведения о причинах нарушения сроков (в случае нарушения сроков подготовки информации по запросу) или причинах невозможности предоставления запрашиваемой информации.

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

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

В случае отказа гражданина (или неявки при наличии подтверждения о приглашении гражданина предложенным способом в надлежащий срок) ответ на обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточность информации, обусловленная неявкой гражданина на личную беседу, может повлечь недостаточно детальное рассмотрение обращения. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

3.1.5.8. При установлении исполнителем невозможности явки гражданина на личную беседу по состоянию здоровья или по иным причинам, не позволяющим гражданину явиться лично, исполнителем может быть принято решение о выезде по месту нахождения гражданина для беседы и получения дополнительных материалов.

Гражданин уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем.

В ответе на обращение, рассмотрение которого производилось с выездом на место, указывается информация о полученных на выезде сведениях и дается им оценка при подготовке ответа на поставленные в обращении вопросы.

3.1.5.9. При рассмотрении обращения исполнитель применяет все предоставленные ему полномочия в соответствии с должностным регламентом.

В случае недостаточности полномочий исполнителя (запрос информации, координация деятельности, согласование документов и др.) для всестороннего и полного решения вопросов, поставленных в обращении, оформление необходимых документов и совершение действий осуществляется через руководителя управления ветеринарии области.

3.1.5.10. В случае необходимости исследования при рассмотрении обращения материалов и объектов, которые не могут быть истребованы или представлены по месту рассмотрения обращения, исполнитель с предварительного разрешения руководителя управления ветеринарии области выезжает по месту нахождения данных материалов или месту нахождения исследуемых объектов.

3.1.5.11. В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, ответственный исполнитель определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение. Ответственный исполнитель осуществляет контроль за полнотой и правильностью подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями и соблюдение ими установленных сроков. Ответственный исполнитель формирует окончательный ответ по обращению при поступлении материалов от соисполнителей.

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

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

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

в ответе должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, присвоенный управлением ветеринарии области, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

Если обращение, направленное исполнителю на рассмотрение по компетенции, ставилось руководителем управления ветеринарии области на контроль, исполнитель должен направить руководителю управления ветеринарии области информацию о результатах рассмотрения обращения в установленные им сроки либо направить копию ответа, данного заявителю.

3.1.6. Работа с обращениями, поставленными на контроль

3.1.6.1. Государственный гражданский служащий, ответственный за контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан, еженедельно проверяет списки обращений, подлежащих исполнению, при необходимости осуществляет напоминание по исполнению поручений руководителя управления ветеринарии области.

3.1.6.2. Основанием для начала административной процедуры является поступление на рассмотрение руководителю управления ветеринарии области:

- информации от исполнителя о результатах рассмотрения обращения;
- подготовленного исполнителем проекта ответа по обращению гражданина.

Руководитель управления ветеринарии области:

- рассматривает предоставленную информацию о рассмотрении обращения либо проект ответа;
- дает поручения об исполнении действий, рекомендованных исполнителем в случае удовлетворения обращения гражданина;
- определяет вид и порядок привлечения к ответственности лиц в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения предписаний нормативных правовых актов, прав, свобод или законных интересов граждан;
- при необходимости ставит рассмотрение обращения на дополнительный контроль.

3.1.6.3. Основанием для возврата проекта ответа на повторное рассмотрение может являться:

- оформление проекта ответа с нарушением установленной формы;
- противоречие выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, действующему законодательству;
- отсутствие полной информации по поставленным вопросам;
- необходимость дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения;
- иные основания в соответствии с компетенцией управления ветеринарии области.

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

- устранить выявленные нарушения;
- провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу.

3.1.6.5. Решение об окончании рассмотрения обращения, поставленного на контроль, принимает руководитель управления ветеринарии области.

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

В этом случае руководитель управления ветеринарии области снимает обращение с контроля, списывая «В дело» ответы, полученные от исполнителей, либо подписывая проект ответа, подготовленного исполнителем.

3.1.7. Оформление дела по обращению, хранение

3.1.7.1. Государственный гражданский служащий управления ветеринарии, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан, направляет гражданину в порядке делопроизводства подписанный руководителем управления ветеринарии области ответ. По желанию гражданина ответ на обращение может быть вручен ему лично, отправлен по почте, электронной почтой.

3.1.7.2. Государственный гражданский служащий управления ветеринарии, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан, формирует дело по обращению гражданина, куда подшиваются все материалы по рассмотрению обращения, в том числе поручения руководителя управления ветеринарии области, поступившие ответы, справки, вносит в журнал информацию о результатах рассмотрения обращения.

В журнал заносятся все данные о полученных ответах и принятых должностными лицами решениях, в том числе и дополнительные сведения, поступившие по окончании рассмотрения обращения.

Датой завершения рассмотрения обращения и снятия с контроля является дата ответа заявителю, дата отправки ответа на запрос корреспондента или дата списания «В дело» ответа, полученного от исполнителя.

Максимальный срок рассмотрения обращения с момента его регистрации не может превышать 30 календарных дней за исключением случаев, предусмотренных законом, с уведомлением об этом заявителя.

3.1.7.3. Государственный гражданский служащий управления ветеринарии области, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан, передает материалы рассмотрения обращения государственному гражданскому служащему управления ветеринарии области, ответственному за контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан.

3.1.7.4. Государственный гражданский служащий управления ветеринарии области, ответственный за контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан, проверяет материалы дела по обращению, правильность внесения информации в журнал, где делает отметку о поступлении дела на хранение. Государственный гражданский служащий управления ветеринарии, исполняющий поручения по рассмотрению обращений граждан, вправе вернуть дело в приемную руководителя управления ветеринарии области, если при проверке будут выявлены недостатки оформления дела или несоответствие результатов рассмотрения обращения данным руководителем управления ветеринарии области поручениям.

Обращения граждан, ответы и копии ответов на них, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел управления ветеринарии области.

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

Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.

Сформированные дела помещаются в специальные папки по муниципальным образованиям и городским округам области и располагаются в них в соответствии с порядковыми номерами.

Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается управлением ветеринарии области в текущем архиве в течение двух лет.

По истечении сроков хранения в архиве управления ветеринарии области соответствующие обращения и материалы их рассмотрения в соответствии с заключением экспертной комиссии управления ветеринарии области уничтожаются в установленном порядке либо передаются на государственное хранение.

3.2. Последовательность административных действий (процедур) при личном приеме граждан

3.2.1. Исполнение государственной функции включает в себя следующие административные процедуры:

- регистрация обращения;
- рассмотрение обращения;
- подготовка письменного или устного ответа;
- оформление дела при его наличии;
- анализ обращений граждан.

3.2.2. Регистрация устного обращения

3.2.2.1. Основанием для начала исполнения функции является устное обращение гражданина на личный прием к должностным лицам управления ветеринарии области.

Устные обращения граждан могут также поступать при проведении «прямых эфиров» должностных лиц управления ветеринарии области на радио и телевидении.

3.2.2.2. Государственный гражданский служащий управления ветеринарии области, обеспечивающий организацию рассмотрения устных обращений должностным лицом, проверяет у гражданина документ, удостоверяющий личность.

Максимальный срок выполнения действия - 5 минут.

3.2.2.3. Государственный гражданский служащий управления ветеринарии области, обеспечивающий организацию рассмотрения устных обращений должностным лицом, регистрирует обращение гражданина в журнале, распечатывает контрольно-регистрационную карточку.

При необходимости распечатывает историю обращений гражданина, которая передается должностному лицу, осуществляющему личный прием.

Максимальный срок исполнения действия составляет 10 минут.

3.2.2.4. Общий срок выполнения административных процедур по регистрации устных обращений не должен превышать 25 минут.

3.2.2.5. Устные обращения, поступившие в ходе «прямого эфира», направляются для регистрации и контроля в управление ветеринарии области.

Максимальный срок подготовки поручений исполнителям и передачи обращений на регистрацию не может превышать 3-х рабочих дней с даты их поступления в «прямом эфире».

3.2.2.6. Гражданину может быть отказано в записи на личный прием в случае, если обратившийся находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, при проявлениях им агрессии либо неадекватного поведения.

3.2.3. Рассмотрение устного обращения

3.2.3.1. Последовательность приглашения на личный прием осуществляется государственным гражданским служащим управления ветеринарии области, обеспечивающим организацию рассмотрения устных обращений должностным лицом, с учетом категории льгот и состояния здоровья обратившегося, удаленности места проживания от областного центра, даты и времени обращения посетителя.

3.2.3.2. При необходимости с гражданами, ожидающими личного приема, могут проводиться предварительные беседы.

3.2.3.3. Ожидающие личного приема граждане приглашаются на беседу государственным гражданским служащим управления ветеринарии области, обеспечивающим организацию рассмотрения устных обращений должностным лицом, который записывает посетителя к должностному лицу, ведущему личный прием граждан, либо приглашает к другому должностному лицу согласно характеру поставленных вопросов, либо разъясняет, в какие государственные органы следует обратиться для решения поставленных вопросов.

3.2.3.4. Должностные лица, осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение гражданина, при необходимости дают соответствующие поручения, которые фиксируются государственным гражданским служащим управления ветеринарии области, обеспечивающим организацию рассмотрения устных обращений должностным лицом, в контрольно-регистрационной карточке обращения.

3.2.3.5. 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 контрольно-регистрационной карточке.

Во время личного приема должностными лицами, осуществляющими личный прием, не допускается рассмотрение служебных вопросов.

При поступлении устного обращения в ходе «прямого эфира», по которому требуются лишь разъяснения поставленных вопросов, ответ дается непосредственно в «прямом эфире».

3.2.3.6. При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приема («прямого эфира») должностным лицом управления ветеринарии области дается соответствующее поручение о подготовке письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

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

3.2.3.8. Во время личного приема гражданин имеет возможность сделать устное заявление и при необходимости оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

3.2.3.9. Общий срок исполнения действия зависит от сложности обращения и составляет не более 40 минут.

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

3.2.3.11. Должностные лица управления ветеринарии области могут проводить выездные личные приемы граждан в муниципальных образованиях и городских округах области (органах местного самоуправления), общественных приемных главы администрации области, организациях.

Все административные процедуры при проведении выездных личных приемов должностных лиц управления ветеринарии области соответствуют данному разделу административного регламента.

3.2.4. Подготовка письменного ответа

3.2.4.1. После окончания личного приема государственный гражданский служащий управления ветеринарии области, обеспечивающий организацию рассмотрения устных обращений должностным лицом, проводит первичную обработку материалов приема граждан.

Заявления граждан, изъявивших желание передать свое обращение в письменном виде, не дожидаясь личного приема, передаются вместе с регистрационно-контрольной карточкой должностному лицу, осуществляющему личный прием.

3.2.4.2. Должностное лицо, установившее в ходе личного приема (прямого эфира) необходимость подготовки письменного ответа на устное обращение, определяет исполнителя по подготовке письменного ответа и ставит обращение на контроль.

В случае необходимости должностное лицо, осуществляющее личный прием, оформляет резолюцию, в которой даются соответствующие поручения исполнителям по рассмотрению обращения.

3.2.4.3. Контроль за исполнением поручений, указаний, данных во время личного приема граждан, своевременностью и качеством исполнения поручений, данных в результате личного приема, возлагается на государственного гражданского служащего управления ветеринарии области, обеспечивающего организацию рассмотрения устных обращений должностным лицом.

Подготовка письменного ответа осуществляется в соответствии с административными процедурами, изложенными в пунктах 3.1.5.2 - 3.1.5.6 и 3.1.5.9 - 3.1.5.12 данного административного регламента.

3.2.4.4. В соответствии с резолюциями должностных лиц, проводивших прием граждан, государственный гражданский служащий управления ветеринарии области, обеспечивающий организацию рассмотрения устных обращений должностным лицом готовит и направляет исполнителям поручения с указанием сроков их рассмотрения.

3.2.4.5. Ответы исполнителей по рассмотрению обращений граждан, обратившихся на личный прием, направляются на подпись должностным лицам, проводившим прием, которые списывают материалы рассмотрения "В дело" либо дают дополнительные поручения.

3.2.5. Контроль и оформление дела по обращению

3.2.5.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление подготовленного исполнителем проекта ответа по обращению гражданина на рассмотрение должностному лицу, проводившему прием.

3.2.5.2. Должностное лицо, проводившее прием, рассматривает проект ответа, дает поручения об исполнении действий, рекомендованных исполнителем в случае удовлетворения

обращения гражданина, определяет вид и порядок привлечения к ответственности лиц в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения предписаний нормативных правовых актов, прав, свобод или законных интересов граждан.

3.2.5.3. Основанием для возврата проекта ответа на повторное рассмотрение может являться:

- оформление проекта ответа с нарушением установленной формы;
- противоречие выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, действующему законодательству;
- необходимость дополнительного рассмотрения обращения;
- иные основания в соответствии с компетенцией должностного лица.

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

- устранить выявленные нарушения;
- провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу поставленных вопросов.

3.2.5.5. Решение об окончании рассмотрения обращения принимает должностное лицо, проводившее прием.

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

3.2.5.6. Государственный гражданский служащий управления ветеринарии области, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан, направляет гражданину в порядке делопроизводства подписанный ответ. По желанию гражданина ответ на обращение может быть вручен ему лично, отправлен ему по почте, электронной почтой.

3.2.5.7. Государственный гражданский служащий управления ветеринарии области, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан, формирует дело по обращению гражданина, вносит в журнал информацию о результатах рассмотрения обращения.

В журнал вносятся все данные о полученных ответах и принятых должностными лицами решениях, в том числе дополнительно поступившие по завершении работы с обращением.

3.2.5.8. Обращения граждан, ответы и копии ответов на них, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел управления ветеринарии области.

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

Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.

Сформированные дела помещаются в специальные папки для хранения в текущем архиве, где располагаются в соответствии с порядковыми номерами. Допускается оформление отдельных папок по каждому выездному личному приему руководителей администрации области.

Контрольно-регистрационные карточки рассмотренных устных обращений также вкладываются в папки с материалами рассмотрения устных обращений.

Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается управлением ветеринарии области в текущем архиве в течение двух лет.

По истечении сроков хранения в архиве управления ветеринарии области соответствующие устные обращения и материалы их рассмотрения в соответствии с заключением экспертной комиссии управления ветеринарии области либо уничтожаются в установленном порядке, либо передаются на государственное хранение.

3.3. Порядок и формы контроля за исполнением государственной функции

3.3.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по исполнению государственной функции, и принятием решений осуществляется должностными лицами, ответственными за организацию работы по исполнению государственной функции.

3.3.2. Государственные гражданские служащие управления ветеринарии области несут персональную ответственность за своевременную и правильную регистрацию обращений, обеспечение контроля за соблюдением установленного законом срока рассмотрения обращения.

Руководитель управления ветеринарии области несет персональную ответственность за правильность определения исполнителя по рассмотрению обращения, наличие оснований для

принятия решения об оставлении обращения без ответа или прекращении переписки, соблюдение сроков рассмотрения обращения, компетентность подписываемого ответа.

Государственные гражданские служащие управления ветеринарии области несут персональную ответственность за организацию и контроль исполнения поручений должностных лиц управления ветеринарии области, данных по рассмотрению обращений граждан.

Исполнитель несет персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращения, соблюдение сроков рассмотрения обращения, своевременность продления сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.

При рассмотрении обращения несколькими исполнителями ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

Ответственность за своевременное рассмотрение обращений, поступивших на личном приеме граждан, возлагается на должностных лиц, проводивших прием.

Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства.

3.3.3. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом управления ветеринарии области проверок соблюдения и исполнения положений административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Тамбовской области.

3.3.4. Контроль за полнотой и качеством исполнения государственной функции включает в себя выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

3.3.5. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав граждан осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.3.6. В рамках контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений проводится анализ содержания поступающих обращений, принимаются меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

3.4. Анализ и обобщение вопросов, поднимаемых в обращениях

Аналитическая работа по обращениям граждан ведется государственным гражданским служащим управления ветеринарии области.

Анализ поступивших в управление ветеринарии области обращений (характер обращений, статистические данные, динамика показателей) проводится ежеквартально.

В этих целях управление ветеринарии области предоставляет в управление по связям с общественностью администрации области информацию о результатах рассмотрения обращений граждан.

3.5. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения государственной функции

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

В данном случае управление ветеринарии области и его должностные лица обязаны рассмотреть жалобу в месячный срок. Если гражданину в удовлетворении жалобы отказано или он не получил ответа в течение месяца со дня ее подачи, он вправе обратиться с жалобой в суд по месту жительства гражданина или месту нахождения управления ветеринарии области.