

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ГБУ НО
«ГОСВЕТУПРАВЛЕНИЕ ГО Г.АРЗАМАС»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о рассмотрении обращений граждан в Государственном бюджетном учреждении Нижегородской области «Государственное ветеринарное управление городского округа г.Арзамас» (далее - Положение) определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за его исполнением, организации личного приема граждан.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", а также Закона Нижегородской области от 7 сентября 2007 года N 124-З "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области".

1.3. Государственное бюджетное учреждение Нижегородской области «Государственное ветеринарное управление городского округа г.Арзамас» (далее - Учреждение) в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, поступивших в Учреждение в письменной форме, телеграммой или посредством факсимильной связи, в форме электронного документа или в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законом срок.

Адрес местонахождения Учреждения: ул. Ленина, д. 109, г. Арзамас, Нижегородская область, 607233;

официальный адрес электронной почты – vetstantia@mail.ru;

график работы Учреждения:

понедельник - четверг: 8.00 - 17.00;

обеденный перерыв: 12.00 - 12.48;

пятница: 8.00 - 16.00;

суббота, воскресенье - выходные дни;

телефон приемной, факс: (83147)9-19-55

Сведения о местонахождении Учреждения, почтовый адрес, контактные телефоны, телефоны для справок размещаются на странице Учреждения на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» -www.arzvet.ru, а также на информационных стендах по месту нахождения Учреждения.

2. Порядок работы с обращениями граждан

2.1. Прием и регистрация обращений

2.1.1. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется лицом, уполномоченным на ведение делопроизводства в Учреждении (далее - делопроизводитель).

Делопроизводитель при приеме документов:

- проверяет правильность указания адресата и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту невскрытыми, ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), которые в дальнейшем вместе с конвертом прилагаются к тексту письма;

- при приеме письменного обращения непосредственно от заявителя по его просьбе ставит на копии обращения (при условии наличия копии у заявителя) штамп о принятии обращения с

указанием даты его поступления, занимаемой должности, фамилии и инициалов уполномоченного лица, принявшего обращение;

- при приеме обращения в форме электронного документа распечатывает его на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ним производится в порядке, предусмотренном для письменных обращений, согласно Федеральному закону от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

- прием обращений, направленных факсимильной связью, осуществляется после их поступления на факсимильный аппарат. Должностное лицо, принявшее обращение, проверяет правильность адресования и передает его на регистрацию.

2.1.2. Делопроизводитель при регистрации проверяет установленные реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений, а также проверяет поступившие обращения на повторность.

Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же заявителя, то осуществляется регистрация только одного из обращений.

Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные.

Фамилия и инициалы заявителя заполняются в именительном падеже.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то в графе "Ф.И.О." указывается первый автор, два других автора, а также общее число авторов указываются в графе "Краткое содержание документа" журнала учета обращений граждан (Приложение 1). Такое обращение считается коллективным.

Если в обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или его почтовый адрес, ответ на обращение не дается. По результатам регистрации указанные обращения, при необходимости, направляются делопроизводителем в структурные подразделения Учреждения для сведения и использования в работе или списываются в дело.

Если адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения, при определении региона проживания заявителя руководствуются данными почтового штемпеля по месту отправки.

2.1.3. На зарегистрированном обращении или сопроводительном письме к обращению (при наличии), на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу в свободном от текста поле проставляется штамп Учреждения с указанием даты регистрации обращения и регистрационного номера обращения.

2.2. Направление обращения на рассмотрение

2.2.1. Поступившее в Учреждение обращение передается для первичного рассмотрения начальнику Учреждения, а в его отсутствие - лицу, исполняющему обязанности начальника Учреждения (далее - руководитель Учреждения).

Обращения, рассмотренные руководителем Учреждения, передаются делопроизводителю для последующего направления обращения в соответствующие структурные подразделения Учреждения в соответствии с резолюцией.

2.2.2. Зарегистрированное обращение в соответствии с резолюцией руководителя Учреждения передается на рассмотрение должностному лицу структурного подразделения Учреждения, в компетенцию которого входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов (далее - ответственный исполнитель) для рассмотрения и ответа заявителю.

В случаях, когда обращение заявителя направляется для рассмотрения двум или несколькими структурными подразделениями Учреждения (далее - соисполнители), ответственным исполнителем является структурное подразделение Учреждения, указанное в резолюции первым. Ему направляется подлинник обращения и предоставляется право сбора соответствующей информации от соисполнителей, координации их работы для направления ответа заявителю. Остальным соисполнителям по обращению делопроизводителем направляются копии обращения.

2.3. Порядок рассмотрения обращения и принятия по нему решения

2.3.1. Обращение, поступившее в Учреждение в письменной форме или в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящим Положением.

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование Учреждения, либо фамилию, имя, отчество начальника Учреждения, либо его должность. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или 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 письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение гражданина, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, и суть предложения, заявления, жалобы. 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.

2.3.2. Срок рассмотрения обращений граждан - не более 30 дней со дня регистрации.

Начальник Учреждения вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.3.3. В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 указанного Федерального закона, начальник Учреждения либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

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

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

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.

2.3.5. Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или его почтовый адрес, ответ на обращение не дается.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Учреждение вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

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.

2.3.6. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства,

начальник Учреждения либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Учреждение. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.3.7. Если в обращениях граждан наряду с вопросами, относящимися к компетенции Учреждения, содержатся вопросы, разрешение которых находится в компетенции различных органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

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.

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 Учреждение либо должностному лицу Учреждения.

2.3.8. По каждому обращению, поступившему на исполнение в соответствующее структурное подразделение Учреждения, в течение трех дней должностным лицом, ответственным за рассмотрение обращения, должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии к рассмотрению обращения по вопросам, входящим в компетенцию Учреждения;

- о направлении по принадлежности в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления, если затронутые вопросы не относятся к ведению Учреждения, с извещением об этом автора обращения;

- об оставлении обращения без ответа при наличии оснований, установленных пунктом 2.3.5 настоящего Положения, с извещением об этом автора обращения.

2.3.9. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, подготавливает проект ответа заявителю, визирует проект и согласовывает его в установленном порядке.

2.3.10. Обращения считаются решенными, если рассмотрены и решены все затронутые в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и авторам даны ответы.

2.3.11. Ответы на обращения должны быть аргументированными, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации и Нижегородской области с разъяснением по существу всех затронутых в них вопросов.

2.3.12. Ответ на обращение оформляется на бланке Учреждения и подписывается руководителем Учреждения.

2.3.13. Результаты рассмотрения обращения сообщаются заявителю, а в необходимых случаях - в контролирующей орган.

2.3.14. В случае направления письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу ответственный исполнитель вправе, в случае необходимости, запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

2.3.15. Обращение заявителя, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц Учреждения не может направляться этим должностным лицам для рассмотрения и ответа заявителю. Если исполнение данного условия невозможно, обращение возвращается заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

2.4. Направление ответа на обращение

2.4.1. Отправление ответа на обращение осуществляется после присвоения ему исходящего регистрационного номера.

2.4.2. Ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение, поступившее 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.

Ответ на коллективное обращение граждан направляется на имя одного из лиц, указанных в обращении (если в обращении не оговорено конкретное лицо, уполномоченное получить ответ на обращение).

2.4.3. Подлинные документы, прилагаемые к обращению заявителем, если нет иного поручения контролирующего органа, возвращаются заявителю заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены наименования прилагаемых к обращению документов и указано общее количество листов приложения.

2.5. Порядок хранения рассмотренных обращений

2.5.1. Документы, связанные с рассмотрением обращений граждан, имеют специальный индекс и хранятся отдельно.

2.5.2. Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел, хранятся в течение 5 лет.

2.5.3. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их комплектность. Документы в делах должны располагаться в хронологическом порядке.

2.5.4. Неразрешенные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы по их исполнению подшивать в дела запрещается.

3. Организация личного приема граждан

3.1. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции Учреждения, проводится в целях поддержания непосредственных контактов Учреждения с населением и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений, предложений и жалоб граждан.

Помещение для осуществления приема граждан должно быть оборудовано в соответствии с санитарными нормами и правилами, с соблюдением мер безопасности. Для написания заявления непосредственно в Учреждении гражданам отводятся места, оборудованные стульями, столами, канцелярскими принадлежностями и бумагой формата А4 для составления письменных обращений.

3.2. Личный прием граждан начальником Учреждения, заместителем начальника Учреждения и начальниками структурных подразделений Учреждения осуществляется без предварительной записи в часы работы Учреждения.

3.3. Организацию приема заявителей осуществляет делопроизводитель.

3.4. В случае необходимости руководитель Учреждения дает поручения должностным лицам соответствующих структурных подразделений Учреждения о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу к дате приема.

3.5. По решению руководителя Учреждения к участию в проведении им приема граждан могут привлекаться иные сотрудники Учреждения.

3.6. Граждане приглашаются на прием в порядке очередности.

Правом на первоочередной личный прием обладают ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий, инвалиды первой группы и их опекуны, родители, опекуны и попечители детей-инвалидов, беременные женщины, родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет.

При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также (при необходимости) документы, обосновывающие и поясняющие суть обращения.

3.7. Граждане, находящиеся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, на личный прием не допускаются.

В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен.

3.8. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

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

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

3.9. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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.

В случаях если на личном приеме возникают вопросы, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается оставить заявление в письменной форме, которое в установленном настоящим Положением порядке подлежит регистрации и последующему направлению на рассмотрение и разрешение по существу структурными подразделениями Учреждения в соответствии с их компетенцией.

4. Контроль и обобщение результатов работы по рассмотрению обращений граждан

4.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан.

4.2. Контроль осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения их прав, свобод и законных интересов, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

Контроль за исполнением обращений включает:

постановку поручений по исполнению обращений на контроль;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

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

снятие обращений с контроля.

Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

4.3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется руководством структурного подразделения Учреждения, определенного в качестве ответственного исполнителя.

Делопроизводитель осуществляет контроль за сроками рассмотрения обращений в структурных подразделениях Учреждения.

4.4. Обращения, поступившие в Учреждение из государственных органов исполнительной власти или других учреждений, с контролем исполнения, считаются исполненными и снимаются с контроля делопроизводителем после полного рассмотрения поставленных в обращении вопросов и направления соответствующих ответов по существу гражданам и контролирующим органам (при необходимости).

Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа гражданина и в контролирующей орган (при необходимости).

4.5. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

4.6. Руководство структурных подразделений Учреждения должно регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений, принимать меры по устранению причин нарушений.

4.7. Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни заявителя влекут привлечение виновных должностных лиц Учреждения к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

