

Приложение № 2
к приказу от «19» августа_2014г. № 129

ПОРЯДОК
УПРАВЛЕНИЯ ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ПО ВЕТЕРИНАРНОМУ И
ФИТОСАНИТАРНОМУ НАДЗОРУ ПО ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ ПО
ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО ОСУЩЕСТВЛЕНИЮ
ПРИЕМА ГРАЖДАН, ОБЕСПЕЧЕНИЮ СВОЕВРЕМЕННОГО И В ПОЛНОМ
ОБЪЕМЕ РАССМОТРЕНИЯ УСТНЫХ И ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ
ГРАЖДАН, ОБЪЕДИНЕНИЙ ГРАЖДАН, ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ , ПРИНЯТИЮ
ПО НИМ РЕШЕНИЙ И НАПРАВЛЕНИЮ ОТВЕТОВ В УСТАНОВЛЕННЫЙ
ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ СРОК

I. Общие положения
Предмет регулирования Порядка

1. Порядок Управления Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Воронежской области (далее - Управление) по предоставлению государственной услуги по осуществлению приема граждан, обеспечению своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее - Порядок) определяет сроки и последовательность исполнения административных процедур, связанных с реализацией гражданами, объединений граждан, в т.ч. юридических лиц Российской Федерации (далее - заявители) конституционного права на обращение в государственные органы, а также устанавливает порядок взаимодействия между структурными подразделениями, должностными лицами Управления и заявителями при рассмотрении обращений, принятии решений и подготовке ответов. Положения Регламента распространяются на устные и письменные, индивидуальные и коллективные предложения, заявления или жалобы заявителей, кроме обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами.

1. Основные термины:

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменные 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.

Круг заявителей

2. Государственная услуга по осуществлению приема граждан, обеспечению своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее - государственная услуга) предоставляется гражданам, объединениям граждан, в т.ч. юридическим лицам Российской Федерации, а также иностранным гражданам и лицам без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами с участием Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

3.1. Место нахождения Управления Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Воронежской области: 394042, г. Воронеж, ул. Серафимовича, 26.

3.2. График работы Управления:

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

суббота, воскресенье, нерабочие праздничные дни - выходные.

3.3. Справочный телефон Управления: (473) 260-57-10.

Справочный телефон отдела делопроизводства и спецработы Управления (473) 260-56-83.

3.4. Информация о месте нахождения, графике работы и справочном телефоне Управления, порядке предоставления государственной услуги размещается на официальном сайте Управления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (<http://rsnvm.ucoz.ru/>) (далее - сайт Управления) и на информационном стенде в помещении для приема граждан.

3.5. Информация о месте нахождения и графике работы Управления, порядке и ходе предоставления государственной услуги предоставляется гражданам,

объединениям граждан, в т.ч. юридическим лицам в устной форме уполномоченными гражданскими служащими отдела делопроизводства и спецработы Управления в установленное графиком работы Управления время:

- в помещение для приема граждан;
- по справочному телефону Управления (п. 3.3 Регламента).

3.6. Письменные обращения граждан:

-направляются в Управление: по почтовому адресу: 394042, г.Воронеж, ул.Серафимовича, д.26; на факс: (473) 260-57-10; на адрес электронной почты: rsnadzor@comch.ru;

-принимаются гражданским служащим отдела делопроизводства и спецработы в помещении для приема граждан.

3.7. Обращения граждан в электронной форме направляются в Управление путем заполнения в установленном порядке специальной формы: на сайте Управления .

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

4. Государственная услуга по осуществлению приема граждан, обеспечению своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, объединений граждан, в т.ч. юридических лиц принятию по ним решений и направлению заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

Наименование федерального органа исполнительной власти, предоставляющего государственную услугу

5.1. Государственную услугу предоставляет Управление Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Воронежской области.

5.2. При предоставлении Управлением государственной услуги запрещено требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации.

Описание результата предоставления государственной услуги

6. Результат предоставления государственной услуги:

-принятие необходимых мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина, объединений граждан, в т.ч. юридических лиц;

-письменный или устный ответ заявителю по существу поставленного в обращении вопроса с учетом его ранее поступивших обращений по данному вопросу;

-направление обращения в течение 7 дней со дня регистрации в

соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения;

-возвращение обращения гражданину в течение 7 дней со дня регистрации, если в обращении обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

-обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, а гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

-ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в другие органы в соответствии с их компетенцией, если текст обращения не поддается прочтению, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес либо адрес электронной почты поддаются прочтению;

-решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином, если в нем содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с его ранее поступившими обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение;

-ответ по существу поставленного в обращении вопроса не дается, если он не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, о чем сообщается гражданину, направившему обращение;

-ответ на обращение не дается, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которым должен быть направлен ответ.

Срок предоставления государственной услуги, срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги

7.1. Обращение гражданина рассматривается в течение 30 дней с даты его регистрации, если не установлен более короткий срок его рассмотрения.

7.2. Срок рассмотрения обращения продлевается, но не более чем на 30 дней, в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу (далее - орган), с уведомлением гражданина и, при необходимости, органа, направившего обращение, о продлении срока рассмотрения.

7.3. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления, направляется начальником структурного подразделения Управления, определенным в качестве ответственного исполнителя (далее - ответственный исполнитель), или его заместителями (далее - руководство

управления) в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

7.4. При направлении обращения на рассмотрение в другой орган, при необходимости, запрашивается информация о результатах его рассмотрения.

7.5. Обращение, направленное в Управление вышестоящим органом с контролем исполнения, рассматривается в установленный им срок или в срок, установленный Руководителем Управления (далее - Руководителем) либо его заместителями. Если вышеуказанный срок не установлен, обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

7.6. Ответ на обращение гражданина с его согласия может быть дан устно в ходе личного приема в случае, если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, при этом соответствующая запись делается в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях гражданину в установленный Порядком срок дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.7. Заявитель имеет право на личном приеме передать в Управление письменное обращение, которое регистрируется и рассматривается в порядке, установленном Порядком.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги

8. Отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги, регулируются следующими нормативными правовыми актами:

Конституция Российской Федерации 1993г.;

Федеральный закон от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных";

Федеральный закон от 9 февраля 2009 г. N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" ;

Федеральный закон от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"

Закон Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. N 4866-1 "Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан" ;

Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. N 138-ФЗ ;

Постановление Правительства Российской Федерации от 12 июня 2008 г. N 450 "О Министерстве сельского хозяйства Российской Федерации";

Постановление Правительства Российской Федерации от 8 апреля 2004 г. N 201 "Вопросы Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору";

Постановление Правительства Российской Федерации от 30 июня 2004 г. N 327

"Об утверждении Положения о Федеральной службе по ветеринарному и фитосанитарному надзору" ;

Постановление Правительства Российской Федерации от 19 января 2005 г. N 30 "О Типовом регламенте взаимодействия федеральных органов исполнительной власти";

Постановление Правительства Российской Федерации от 28 июля 2005 г. N 452 "О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти" ;

Постановление Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. N 373 "О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг";

Приказ Россельхознадзора от 10 октября 2008 г. N 357 "О Регламенте Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору" .

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем ,в том числе в электронной форме, порядок их представления

9.1. Основанием для предоставления государственной услуги является поступившее в Управление обращение заявителя, а также письменное или устное обращение заявителя с просьбой о личном приеме.

9.2. Письменное обращение заявителя, составленное в свободной форме, в обязательном порядке должно содержать либо наименование Управления, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица. Также заявитель 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 заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

9.3. Обращение, поступившее в Управление в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"(Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 19, ст. 2060; 2010, N 27, ст. 3410; N 31, ст. 4196). В обращении заявитель 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.

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

9.4. На личном приеме должностным лицом Управления заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и излагает содержание своего устного обращения.

9.5. При предоставлении Управлением государственной услуги запрещено требовать от заявителя:

-представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

-представления документов и информации, которые находятся в распоряжении Россельхознадзора, иных органов в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги

10. Оснований для отказа в приеме обращений заявителей, необходимых для предоставления Управлением государственной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

11. Оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги

12. Других услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги

13. Взимание государственной пошлины или иной платы за предоставление государственной услуги не производится.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления

государственной услуги

14.Срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги не превышает 30 минут.

Срок и порядок регистрации запроса
заявителя о предоставлении государственной услуги,
в том числе в электронной форме

15.Все обращения заявителей независимо от их формы подлежат регистрации в системе электронного документооборота в течение 3 дней с момента их поступления в Управление.

Требования к помещениям,
в которых предоставляется государственная услуга, к месту
ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению
визуальной, текстовой и мультимедийной информации
о порядке предоставления такой услуги

16.1.Помещение для работников Управления, предоставляющих государственную услугу, должно соответствовать следующим требованиям:
наличие соответствующих вывесок и указателей;

- наличие системы кондиционирования воздуха, средств пожаротушения и системы оповещения о возникновении чрезвычайных ситуаций; наличие удобной офисной мебели; наличие телефона;

- оснащение рабочих мест работников достаточным количеством компьютерной и организационной техники, а также канцелярскими принадлежностями;

- возможность доступа к системе электронного документооборота Управления, справочным правовым системам и информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

16.2.Место ожидания и приема граждан должно соответствовать следующим требованиям:

- наличие соответствующих вывесок и указателей;

- удобство доступа, в том числе гражданам с ограниченными физическими возможностями; наличие системы кондиционирования воздуха, средств пожаротушения и системы оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

- наличие доступных мест общего пользования (туалет, гардероб);

- наличие телефона;

- наличие удобной офисной мебели;

- наличие в достаточном количестве бумаги формата А4 и канцелярских принадлежностей; возможность копирования документов;

- доступ к основным нормативным правовым актам, определяющим сферу ведения Управления и порядок предоставления государственной услуги.

16.3.Визуальная, текстовая и мультимедийная информация о порядке предоставления государственной услуги размещается на информационном стенде

или информационном терминале в помещении Управления для ожидания и приема граждан (устанавливаются в удобном для граждан месте), а также на сайте Управления.

16.4. Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления государственной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации гражданами.

Показатели доступности и качества государственной услуги

17.1. Основные требования к качеству предоставления государственной услуги:

-своевременность, объективность и полнота ответа на все поставленные в обращении заявителя вопросы и принятие действенных мер по защите нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина в соответствии с законодательством Российской Федерации;

-достоверность и полнота информирования заявителя о ходе рассмотрения его обращения;

-удобство и доступность получения заявителем информации о порядке предоставления государственной услуги.

17.2. При предоставлении государственной услуги:

по рассмотрению письменного обращения или обращения в электронной форме непосредственное взаимодействие заявителя с должностным лицом Управления, как правило, не требуется;

в форме личного приема взаимодействие гражданина с должностным лицом Управления требуется при записи на личный прием и в ходе личного приема.

Общая продолжительность взаимодействия гражданина с должностным лицом Управления при предоставлении государственной услуги не должна превышать 30 минут.

Иные требования и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

18. Предоставление Управлением государственной услуги в электронном виде должно отвечать вышеуказанным требованиям.

III Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме

19. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) прием и регистрация обращения;
- 2) направление обращения на рассмотрение по подведомственности;
- 3) рассмотрение обращения ответственным исполнителем и принятие по нему решения;

- 4) направление ответа на обращение;
- 5) организация личного приема граждан;
- 6) проведение личного приема;
- 7) анализ обращений .

В случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обращения о предоставлении государственной услуги и иные, необходимые для предоставления государственной услуги документы, могут подаваться в форме электронных документов с использованием сетей связи общего пользования, в том числе: посредством официального сайта Управления; посредством электронной почты Управления.

Прием и регистрация обращения

20.1. Основанием для начала процедуры приема и регистрации обращения является поступление обращения в Управление.

20.2. Поступающие в Управление письменные обращения принимаются специалистами Отдела делопроизводства и спецработы Управления, ответственными за работу с обращениями граждан.

20.3. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством Управления.

При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- сортируются телеграммы;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- сортируются ответы на запросы по обращениям граждан;
- поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкалывается заверенный его подписью с указанием даты лист бумаги с текстом: "Письменного обращения к адресату нет", который прилагается к конверту;
- по выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты:
- на письма, к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и так далее;
- на письма, при вскрытии которых не обнаружилось письменного вложения;
- в конвертах, в которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых в обращении или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается двумя работниками

Отдела делопроизводства и спецработы Управления (далее - Отдел делопроизводства и спецработы).

При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй - приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение начальнику Отдела делопроизводства и спецработы.

Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту не вскрытыми.

20.4.Обращения в форме электронных сообщений (далее - Интернет-обращения) поступают в Отдел делопроизводства и спецработы через официальный сайт Управления.

20.5.Регистрация письменных обращений и Интернет-обращений граждан осуществляется работниками Отдела делопроизводства и спецработы путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и содержании их обращений в электронном журнале.

20.6.На каждое поступившее обращение заводится отдельная регистрационно-контрольная карточка (далее - РКК).

Работники Отдела делопроизводства и спецработы при регистрации обращений проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений, а также проверяют поступившие обращения на повторность. При получении обращения, а также документов и материалов к обращению в форме электронного документа проверяется подлинность электронной цифровой подписи.

20.7.Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений, при этом в РКК делается соответствующая отметка о количестве дублированных обращений.

20.8.Повторными считаются обращения, поступившие в Управление от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

-если гражданин не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению;

-если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Не считаются повторными:

-обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;

-обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные, но в РКК делается отметка "Повторное".

В РКК фамилия и инициалы автора обращения заполняются в именительном падеже.

В случае, если письменное обращение поступило в качестве приложения к сопроводительному письму, регистрационный штамп проставляется в сопроводительном письме.

20.9.Зарегистрированное обращение направляется на рассмотрение уполномоченному должностному лицу Управления для определения исполнителя

государственной услуги.

Направление обращения на рассмотрение по подведомственности

21.1. Основанием для начала процедуры направления обращения на рассмотрение по подведомственности является регистрация обращения.

21.2. Зарегистрированные обращения при необходимости докладываются руководству Управления.

Обращения, рассмотренные руководством Управления, передаются в Отдел делопроизводства и спецработы для регистрации указания по исполнению и последующего направления обращения в соответствующие структурные подразделения Управления для исполнения.

Исполнение указанных обращений берется на контроль Отделом делопроизводства и спецработы и ответственными за ведение делопроизводства в структурных подразделениях Управления.

Заявитель информируется Отделом делопроизводства и спецработы о переадресации его обращения в соответствии с поручением руководства Управления.

Направление обращений на рассмотрение по подведомственности в другой федеральный орган исполнительной власти или в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления осуществляется в электронной форме или в форме документа на бумажном носителе. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение органу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

21.3. В случаях, когда обращение гражданина направляется для рассмотрения двум или несколькими структурными подразделениями Управления, ответственным исполнителем является структурное подразделение Управления, указанное в резолюции первым. Ему предоставляется право сбора соответствующей информации от других исполнителей, указанных в резолюции (далее - соисполнители), координации их работы для подготовки ответа, а также право инициативного запроса необходимой информации от других структурных подразделений Управления, не указанных в качестве соисполнителей. Остальным соисполнителям обращения работники Отдела делопроизводства и спецработы направляют копии обращения.

Рассмотрение ответственным исполнителем обращения и принятие по нему решения

22.1. Все обращения, поступившие в Управление, подлежат обязательному рассмотрению.

22.2. Подготовка проекта ответа осуществляется ответственным исполнителем.

22.3. В проекте окончательного ответа обобщается информация, полученная от всех соисполнителей по конкретному обращению, после чего передается на подпись руководству Управления.

22.4. При подписании ответа руководством Управления, в случае отсутствия письменного ответа соисполнителя, проект ответа визируется соответствующим участником рассмотрения обращения.

22.5. Заявителю на одно его обращение направляется только один ответ, несмотря на количество вопросов, изложенных в нем.

22.6. Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа гражданину, представляют ответственному исполнителю предложения для включения в проект ответа или сообщают об их отсутствии.

22.7. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

22.8. Руководство Управления рассматривает обращения, поступившие в течение текущего рабочего дня, по мере их поступления.

Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки: "Вручить немедленно" или "Срочно", рассматриваются руководством Управления, незамедлительно.

22.9. В случае ошибочного направления обращения в Управление работник, ответственный за делопроизводство, в срок до трех дней с даты регистрации обращения в Управлении возвращает его в Отдел делопроизводства и спецработы с пометкой начальника структурного подразделения для внесения соответствующих исправлений и передачи обращения по принадлежности.

22.10. В случае, если возврат ошибочно направленного обращения превышает трехдневный срок, структурное подразделение-исполнитель готовит окончательный ответ гражданину на основании собранной информации и предварительно полученной из структурных подразделений Управления.

22.11. Передача обращений граждан из одного структурного подразделения в другое осуществляется только через Отдел делопроизводства и спецработы на основании резолюции начальника структурного подразделения либо на основании соответствующей служебной записки, в которой указаны причина возврата и наименование структурного подразделения Управления, которому необходимо направить обращение для рассмотрения.

22.12. В случае разногласий между начальниками структурных подразделений Управления о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается заместителем руководителя Управления в соответствии с курируемыми направлениями деятельности.

22.13. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с законодательством Российской Федерации.

22.14. В случае если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, структурным подразделением, ответственным за исполнение, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

При необходимости проверки фактов, изложенных в обращении, на место могут быть командированы работники соответствующих структурных подразделений

Управления .

Решение о рассмотрении обращения с выездом на место указанных работников принимается руководством Управления.

22.15. Результаты рассмотрения обращения сообщаются гражданину, его направившему, а также, в необходимых случаях, - в контролирующий орган.

22.16. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

22.17. В ответах контролирующему органу на обращения, в которых указываются факты нарушения законодательства Российской Федерации, в случаях их подтверждения сообщается о мерах, принятых для устранения нарушений и в отношении виновных лиц.

22.18. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

22.19. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

22.20. Ответы на первичные обращения подписывает руководство Управления.

22.21. Ответы на обращения о несогласии с ранее направленными ответами, подписанными заместителями руководителя Управления , готовятся за подписью Руководителя Управления.

22.22. При проверке обращений с выездом на место результаты проверки оформляются справкой. Справка вместе с обращением передается в Отдел делопроизводства и спецработы.

22.23. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и другие), если нет иного поручения контролирующего органа, возвращаются гражданину заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

22.24. Перед передачей писем на отправку работник, ответственный за делопроизводство, проверяет наличие подписей, виз на копиях ответов, приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера.

Направление ответа на обращение

23.1. Ответ гражданину подготавливается по результатам рассмотрения его обращения.

23.2. Оформленные надлежащим образом ответы на обращения передаются в Отдел делопроизводства и спецработы для регистрации.

23.3. Отправка ответов на обращения в адрес Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета

Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации осуществляется Отделом делопроизводства и спецработы через фельдъегерскую связь.

23.4. На каждом обращении после принятия решения об окончании его рассмотрения руководством Управления делается надпись "В дело", ставится личная подпись и указывается дата.

Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа на обращение формируются в дела в структурном подразделении Управления, определенном в качестве ответственного исполнителя, в соответствии с номенклатурой дел Управления.

23.5. Обращения без принятого руководством Управления решения об окончании их рассмотрения подшивать в дела запрещается.

23.6. Подлинники обращений граждан, взятых на контроль Отделом делопроизводства и спецработы, сопроводительные документы к ним, визовые копии ответов на обращения и в контролирующие органы, а также другие документы, относящиеся к рассмотрению соответствующих обращений, формируются в дела в Отделе делопроизводства и спецработы в соответствии с номенклатурой дел Отдела делопроизводства и спецработы.

Организация личного приема граждан

24.1. Руководитель осуществляет личный прием в помещении Приемной Управления.

24.2. Личный прием граждан заместителями руководителя осуществляется в соответствии с графиком личного приема, утверждаемым Руководителем.

24.3. Организация приема посетителей заместителями Руководителя осуществляется ответственными лицами приемных.

24.4. Организацию приема посетителей Руководителем Управления осуществляют ответственные сотрудники в Управлении.

Проведение личного приема

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

25.2. Граждане приглашаются на прием в порядке очередности.

25.3. Результаты приема заносятся в карточку личного приема

25.4. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина (в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки).

25.5. На личном приеме гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов и получить на него ответ в сроки, установленные настоящим Регламентом.

25.6. На обращениях, принятых на личном приеме, указывается дата и

делается отметка "принято на личном приеме". Рассмотрение таких обращений осуществляется в соответствии с настоящим Регламентом.

Анализ обращений граждан

26.1. Начальники структурных подразделений обеспечивают учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях, в том числе анализ следующих данных:

- количество и характер рассмотренных обращений;
- количество и характер решений, принятых по обращениям Управлением в пределах его полномочий;
- количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях в отношении дел, интересы по которым представляло управление.

26.2. Начальники структурных подразделений Управления организуют учет и анализ вопросов и подготавливает предложения, направленные на устранение недостатков, в том числе в области нормативного регулирования Руководству Управления.

26.3. Отдел делопроизводства и спецработы обобщает результаты анализа обращений граждан по итогам года и представляет соответствующий доклад Руководству Управления.

IV. Формы контроля за предоставлением государственной услуги

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений

27.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением работниками структурных подразделений Управления требований Порядка и иных нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги, осуществляют уполномоченные должностные лица, начальники отделов, заместители руководителя Управления.

27.2. Текущий контроль за соблюдением структурными подразделениями Управления порядка предоставления государственной услуги осуществляет Отдел делопроизводства и спецработы.

27.3. Отдел делопроизводства и спецработы Управления еженедельно направляет начальникам структурных подразделений перечень обращений граждан, срок рассмотрения которых истек либо истекает в течение следующей недели.

27.4. Отдел делопроизводства и спецработы Управления на основании информационно-аналитических материалов, представленных структурными подразделениями, ежегодно подготавливает и докладывает Руководителю

результаты рассмотрения обращений граждан, поступивших в Управление в отчетном году.

Порядок и периодичность осуществления плановых
и внеплановых проверок полноты и качества предоставления
государственной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и
качеством предоставления государственной услуги

28.1. Контроль полноты и качества предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) государственных гражданских служащих (должностных лиц) Управления.

28.2. Целью проведения плановых и внеплановых проверок является выявление нарушений порядка предоставления государственной услуги, в том числе своевременности и полноты рассмотрения обращений граждан, обоснованности и законности принятия по ним решений.

28.3. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы Управления Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Воронежской области) и внеплановыми. Приказ о проведении проверки и состав Комиссии утверждается Руководителем Управления

Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

Результаты проверки оформляются в акте, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Ответственность должностных лиц

Управления за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые)
ими в ходе предоставления государственной услуги

29.1. Руководство Управления обязано регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений, принимать меры по устранению причин нарушений.

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

Требования к порядку и формам контроля
за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их
объединений, в т.ч. юридических лиц

30.1. Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны уполномоченных должностных лиц Управления должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

30.2. Контроль за ходом рассмотрения обращений могут осуществлять их

авторы на основании:

- устной информации, полученной в Отделе делопроизводства и спецработы по справочному телефону указанного отдела;

- информации, полученной из Управления по запросу в письменной или электронной форме.

30.3. Граждане, их объединения, в т.ч. юридические лица вправе также направлять замечания и предложения по улучшению качества предоставления государственной услуги.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Управления, а также его должностных лиц

31.1. Гражданин вправе обжаловать решение и действие (бездействие) должностного лица Управления, принятое или осуществленное в ходе предоставления государственной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке вышестоящему должностному лицу (Руководителю Управления, заместителю Руководителя).

31.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является решение или действие (бездействие) должностного лица Управления по обращению гражданина, принятое или осуществленное в ходе предоставления государственной услуги.

31.3. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решения или действия (бездействия) должностного лица Управления является поступление в Управление жалобы (претензии) гражданина, изложенной в письменной или электронной форме (с учетом требований, предусмотренных пунктами 9.2 и 9.3 Регламента), а также принятой при личном приеме заявителя, о его несогласии с результатом предоставления государственной услуги.

31.4. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии).

31.5. Жалоба (претензия) гражданина может быть направлена:

- руководителю Управления на решение или действие (бездействие) заместителя руководителя Управления;

- заместителю Руководителя на решение или действие (бездействие) начальника структурного подразделения, курируемого им направлением;

31.6. Жалоба, поступившая в Управление, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Управления, должностного лица Управления в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации. В случаях, установленных Правительством Российской Федерации, срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

31.7. По результатам рассмотрения жалобы (претензии) на решение или действие (бездействие), принятое или осуществленное в ходе предоставления государственной услуги, Руководитель Управления или заместитель руководителя :

-признает решение или действие (бездействие) должностного лица правомерным – отказывает в удовлетворении жалобы;

-признает решение или действие (бездействие) должностного лица неправомерным и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений, - удовлетворяет жалобу;

-направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры в случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления.

31.8. В случае, если в жалобе гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Управления, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший жалобу.

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

VI. Права гражданина при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения Управлением гражданин имеет право:

1). Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в т.ч. в электронной форме;

2). 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 законом тайну;

3). Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4). обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5). Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Приложение №1
к приказу от 19 августа 2014г.№129

График
приёма граждан для рассмотрения устных обращений граждан руководителем и заместителями руководителя Управления Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Воронежской области

		дни приёма	Часы приёма
1	Руководитель управления Дубовской Иван Антонович	1-й понедельник месяца	с 16-00
2	Заместитель руководителя управления Юров Виталий Александрович	1-й вторник месяца	с 15-00
3	Заместитель руководителя управления Першин Семен Семенович	1 -я пятница месяца	с 15-00