

Информация о работе Управления ветеринарии Курганской области с обращениями граждан (физических лиц), организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов и органов местного самоуправления

Нормативные правовые акты:

- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 08.05.2006 г., № 19);
- Закон Курганской области от 06.12.2006 года № 203 «О порядке рассмотрения обращений граждан в Курганской области» («Новый мир» - Документы, 14.12.2006, № 41).

Порядок рассмотрения обращений:

Административный регламент исполнения Управлением ветеринарии Курганской области государственной функции по ведению приёма физических и представителей юридических лиц, рассмотрению их устных и письменных обращений в соответствии с действующим законодательством, утвержденный приказом Управления ветеринарии Курганской от 21 июня 2010 г. №109.

Порядок и время приема заявителей:

Начальник Управления (заместитель начальника Управления) по результатам ознакомления с текстом обращения и прилагаемыми документами:

- определяет структурное подразделение Управления, в компетенцию которого входит рассмотрение обращения, характер, сроки действий и сроки рассмотрения обращения;
- дает необходимые поручения, в том числе о рассмотрении обращения с выездом на место.

Максимальный срок для подготовки резолюции и передачи обращения с резолюцией начальнику отдела Управления - два рабочих дня.

По результатам рассмотрения обращения государственный гражданский служащий Управления, ответственный за делопроизводство:

- вносит в базу данных содержание резолюции, информацию о назначенном начальнике отдела Управления (ответственном исполнителе и соисполнителях), сроках исполнения поручений;
- направляет обращения и прилагаемые к ним документы начальникам отделов Управления.

Начальник отдела Управления по результатам ознакомления с резолюцией начальника Управления (заместителя начальника Управления), текстом обращения и прилагаемыми документами определяет государственного гражданского служащего (специалиста), ответственного за выполнение поручений по конкретному обращению (далее - исполнитель).

Максимальный срок для подготовки поручения и передачи обращения с поручением исполнителю - два рабочих дня.

Основанием для начала рассмотрения обращения исполнителем является поступление к нему обращения и прилагаемых документов с резолюциями начальника Управления (заместителей начальника Управления), начальника отдела Управления.

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

- по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов;
- по совершенствованию деятельности Управления;
- по улучшению ветеринарной сферы деятельности.

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

При проведении 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;
- возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребуется 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.

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 Управления.

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

Исполнитель проверяет, соответствуют или нет действия (бездействие) государственных гражданских служащих Управления положениям действующего законодательства.

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

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 Управления, сроки их реализации.

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

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;
- при необходимости принимает меры для привлечения 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.

В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:

- запросить дополнительную информацию в исполнительных органах государственной власти, органах местного самоуправления, иных организациях;
- 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) государственных гражданских служащих) или контрольно-надзорных полномочий в порядке, установленном действующим законодательством.

В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в иных органах государственной власти, в органах местного самоуправления, других 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 – не более 15 календарных дней.

Запрос визируется руководителем структурного подразделения и подписывается начальником Управления (заместителями начальника Управления).

Запрос направляется в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или организацию.

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 два дня 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.

При установлении исполнителем невозможности явки гражданина на личную беседу по уважительным причинам (состояние здоровья, семейные обстоятельства, отсутствие средств у гражданина на оплату проезда, отсутствие транспортной доступности) исполнителем принимается 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.

При рассмотрении обращения исполнитель применяет все предоставленные ему полномочия в соответствии с должностным регламентом (должностной инструкцией).

В случае недостаточности полномочий исполнителя (запрос информации, координация деятельности, согласование документов) для всестороннего и полного решения вопросов, поставленных в обращении, оформление необходимых документов и совершение действий осуществляется через соответствующих должностных лиц Управления.

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 начальника Управления (заместителей начальника Управления) выезжает по месту нахождения данных материалов или месту нахождения исследуемых объектов.

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.

Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с порядком рассмотрения письменных обращений граждан.

Письма с просьбами о личном приеме рассматриваются в соответствии с порядком рассмотрения письменных обращений граждан.

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, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

Начальник Управления (заместители начальника Управления), давший поручение по обращению:

- рассматривает предоставленную информацию о рассмотрении обращения, подписывает ответ заявителю (в орган, обратившийся в интересах заявителя);
- дает поручения об исполнении действий, рекомендованных исполнителем в случае удовлетворения обращения гражданина;
- определяет вид и порядок привлечения к дисциплинарной ответственности лиц в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения предписаний нормативных правовых актов, прав, свобод или законных интересов граждан;
- при необходимости (в ответе содержится информация о том, что работа будет продолжена, ответ дан не на все вопросы) ставит рассмотрение обращения на дополнительный контроль.

Оформление и отправление ответов на письменные обращения граждан производятся в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Управлении.

Основанием для возврата проекта ответа на повторное рассмотрение является:

- оформление проекта ответа с нарушением установленной формы;
- противоречие выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, действующему законодательству;
- необходимость дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения;
- ответ дан не на все вопросы обращения.

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

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

Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты меры, дан письменный ответ гражданину (лицу, органу, обратившемуся в интересах гражданина).

В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений по обращениям граждан, поступившим из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, от депутатов всех уровней, Правительства Курганской области.

Если обращение, направленное исполнителю на рассмотрение по компетенции, ставилось соответствующим должностным лицом Правительства Курганской области на контроль, исполнитель должен направить в его адрес информацию о результатах рассмотрения обращения в установленные сроки либо направить копию ответа, данного заявителю.

Государственный гражданский служащий Управления, ответственный за контроль и организацию рассмотрения обращений граждан, ежедневно проверяет списки обращений, подлежащих исполнению, за три календарных дня до окончания установленного срока рассмотрения обращений граждан (30 календарных дней) осуществляет напоминание исполнителям.

Контроль за сроками рассмотрения обращений граждан может осуществляться посредством автоматизированной системы.

Государственный гражданский служащий Управления, ответственный за делопроизводство, направляет гражданину подписанный начальником Управления (заместителями начальника Управления) ответ. По желанию гражданина ответ на обращение может быть вручен ему лично, отправлен по почте, электронной почтой.

Аналитическая работа по обращениям граждан ведется отделом организации противоэпизоотических и лечебно-профилактических мероприятий Управления во взаимодействии с юридической службой Управления.

Анализ поступивших в Управление обращений (характер обращений, статистические данные, динамика показателей) проводится по итогам квартала, полугодия, года.

Информационно-аналитические справки направляются начальнику Управления и его заместителям. В соответствии с отдельными поручениями начальника Управления и его заместителей отделом организации противоэпизоотических и лечебно-профилактических мероприятий Управления готовится информация об обращениях граждан за определенный временной период или по конкретной тематике.

График личного приема граждан в Управлении ветеринарии Курганской области

№ п/п	Должность	Ф.И.О.	Адрес	телефон	Время
1.	Начальник Управления ветеринарии Курганской области	Петренко Николай Иванович	г. Курган, ул. Карла Маркса, 106	8(3522) 24-78-00	Понедельник: с 14 до 17 часов
2.	Заместитель начальника Управления – начальник отдела организации противоэпизоотических и лечебно-профилактических мероприятий	Бобров Александр Иванович	г. Курган, ул. Карла Маркса, 106	8(3522) 24-78-48	Вторник: с 9 до 12 часов
3.	Заместитель начальника Управления – начальник отдела финансирования и бухгалтерского учета	Логинова Наталья Владимировна	г. Курган, ул. Карла Маркса, 106	8(3522) 24-78-70	Среда: с 9 до 12 часов
4.	Начальник отдела безопасности и оборота продукции животного происхождения и ветеринарной санитарии	Сандакова Татьяна Александровна	г. Курган, ул. Карла Маркса, 106	8(3522) 24-78-48	Четверг: с 9 до 12 часов

Обзоры обращений граждан:

За III квартала 2010 года Управлением ветеринарии Курганской области рассмотрено 10 обращений (жалоб), из них:

3 - анонимных (обращения рассмотрены, ответу не подлежат);

3 - переадресовано из Управления Роспотребнадзора по Курганской области (недоброкачественные продукты, подготовлены и направлены ответы заявителям);

1 - переадресовано из Управления Россельхознадзора по Курганской области (несанкционированная торговля продуктами на трассе г. Шумиха, подготовлен и направлен ответ заявителю);

1 – обращение бывшего работника ГУ «Щучанская райСББЖ» (вопросы бюджетной сферы, подготовлен и направлен ответ заявителю);

1 – по вакцинациям (вопросы ветеринарной деятельности, подготовлен и направлен ответ заявителю);

1 – жалоба по делу об административном правонарушении (принято решение об удовлетворении жалобы и направлении дела об административном правонарушении на новое рассмотрение, заявитель уведомлен).