



**ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО ВЕТЕРИНАРНОМУ И
ФИТОСАНИТАРНОМУ НАДЗОРУ
(Россельхознадзор)
УПРАВЛЕНИЕ
ПО РОСТОВСКОЙ, ВОЛГОГРАДСКОЙ И АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТЯМ
И РЕСПУБЛИКЕ КАЛМЫКИЯ**

ПРИКАЗ

«12» сентября 2016г.

№ 247

Ростов-на-Дону

**Об организации личного приема граждан в Управлении
Россельхознадзора по Ростовской, Волгоградской и Астраханской областям и
Республике Калмыкия**

В целях организации личного приема граждан по вопросам, относящимся к компетенции Управления Россельхознадзора по Ростовской, Волгоградской и Астраханской областям и Республике Калмыкия, организации предупреждения бюрократических барьеров и в соответствии со ст.13 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить Положение об организации личного приема граждан в Управлении Россельхознадзора по Ростовской, Волгоградской и Астраханской областям и Республике Калмыкия (далее – Положение) (Приложение №1 к настоящему приказу).

2. Утвердить график приема граждан должностными лицами Управления Россельхознадзора по Ростовской, Волгоградской и Астраханской областям и Республике Калмыкия (Приложение №2 к настоящему приказу).

3. Заместителям Руководителя Управления, начальникам отделов обеспечить изучение настоящего Положения и внедрить его в практику.

4. Приказ от 10 декабря 2013 года № 312 «Об организации личного приема граждан в Управлении Россельхознадзора по Ростовской и Волгоградской областям и Республике Калмыкия области» считать утратившим силу.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой

И.о. Руководителя Управления

С.В. Пантюхов

к приказу Управления

от « 12 » сентября 2016 г. № 242

ПОЛОЖЕНИЕ

об организации личного приема граждан в Управлении Россельхознадзора по Ростовской, Волгоградской и Астраханской областям и Республике Калмыкия

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает общие правила и единый порядок организации работы по рассмотрению устных жалоб, заявлений и предложений (далее – Обращения) граждан, представителей юридических лиц в Управлении Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Ростовской, Волгоградской и Астраханской областям и Республике Калмыкия (далее - Управление), принятию по ним решения и является обязательным для исполнения всеми работниками Управления.

1.2. Положение разработано в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации по делопроизводству, Положением об Управлении Россельхознадзора по Ростовской, Волгоградской и Астраханской областям и Республике Калмыкия, утвержденным приказом Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору от 21.04.2016 №254, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации.

1.3. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции Управления, проводится в целях поддержания непосредственных контактов Управления с населением, исключения коррупционных проявлений и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений, предложений и жалоб заявителей, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.

1.4. Личный прием в Управлении проводят Руководитель Управления и его заместители.

1.5. Должностное лицо, осуществляющее прием граждан, несет ответственность за качество ответов по существу поставленных вопросов и предоставляемые разъяснения по вопросам, отнесенным к сфере ведения

Управления.

1.6. Основными требованиями, предъявляемыми к работе по организации личного приема граждан, являются:

- доступность для беспрепятственного обращения в Управление;
- строгое соблюдение действующего законодательства и служебной этики;
- внимательное и доброжелательное отношение к посетителям.

1.7. Необоснованный отказ в личном приеме граждан, необъективное разбирательство по поступившим обращениям, нарушение установленных сроков разрешения обращений влекут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

Ответственность за организацию работы по рассмотрению обращений граждан и соблюдение установленных сроков возлагается на руководителей структурных подразделений Управления.

2. Организация личного приема

2.1. Запись граждан на прием к Руководителю Управления и его заместителям осуществляется отделом делопроизводства и мобилизационной подготовки (далее - отдел делопроизводства).

При осуществлении записи на прием к Руководителю Управления и заместителям Руководителя Управления отдел делопроизводства осуществляет регистрацию устного обращения гражданина Российской Федерации (далее - гражданин) в Журнале учета личного приема граждан руководством Управления (далее - Журнал), форма которого предусмотрена Приложением № 1 к настоящему Положению.

2.2. Сведения о произведенной записи на личный прием отдел делопроизводства служебной запиской с приложением имеющихся материалов по рассматриваемому вопросу направляет Руководителю (заместителям Руководителя) Управления в соответствии с распределением полномочий для определения даты проведения личного приема.

2.3. Помещения, дни и часы приема граждан Руководителем Управления и его заместителями, устанавливаются согласно графику, утверждаемому приказом Руководителя Управления.

Информация о порядке личного приема граждан (место, дни и часы приема, условия приема, необходимые документы, контактный телефон/факс) размещается на официальном сайте Управления в сети Интернет, средствах массовой информации, а также на стенде по противодействию коррупции в Управлении, который располагается при входе в здание Управления.

2.4. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

2.5. Граждане, имеющие льготы и преимущества, установленные действующим законодательством, а также беременные женщины и посетители с малолетними детьми принимаются вне очереди.

2.6. Лица в нетрезвом состоянии на прием не допускаются.

2.7. Посетитель предъявляет должностному лицу, организующему прием,

документ, удостоверяющий личность, сообщает адрес места жительства, место работы и должность, излагает суть обращения.

Специалист отдела делопроизводства (приемной) вносит все данные в журнал учета личного приема граждан руководством Управления. Карточка учета личного приема граждан (Приложение № 2) передается Руководителю (заместителю Руководителя) Управления, осуществляющему прием.

2.8. 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 карточке личного приема и в дальнейшем заносится Журнал. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.9. В случаях, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

2.11. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства требуют дополнительной проверки, гражданину предлагается оставить заявление в письменной форме, которое в установленном порядке подлежит регистрации в отделе делопроизводства и последующему направлению на рассмотрение по существу отделами Управления в соответствии с их компетенцией.

На первом листе такого обращения отделом делопроизводства проставляется отметка: «Принято на личном приеме «___» _____ 20__ г.».

2.12. При рассмотрении обращения на личном приеме заявителю должно быть обеспечено право лично изложить доводы лицу, рассматривающему его обращение, представить дополнительные материалы или ходатайствовать об их истребовании органом, рассматривающим жалобу, получить письменный или устный ответ о принятых решениях.

2.13. Если в ходе рассмотрения заявления гражданина возникает необходимость проверки документов и материалов, представленных заявителем, и дополнительного уточнения обстоятельств дела, то заявителю направляется уведомление о дате его приема Руководителем (заместителем Руководителя) Управления с указанием причины задержки.

2.14. В случае если решение поставленных в обращении гражданина вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, заявителю направляется уведомление о дате приема Руководителем (заместителем Руководителя) Управления с обоснованием необходимости получения ответов о результатах рассмотрения обращения другими государственными органами.

2.15. Содержание как устных, так и письменных обращений граждан во время личного приема Руководителем (заместителями Руководителя) Управления, заносятся в карточку учета личного приема гражданина, по

результатам приема подписываются лицом, осуществляющим прием, и передаются в отдел делопроизводства для последующей регистрации и учета в Журнале.

3. Контроль за рассмотрением обращений, принятых на личном приеме

3.1. Контроль за организацией работы с обращениями, принятыми в ходе личного приема, в Управлении возлагается на начальника отдела делопроизводства, в структурных подразделениях – на их начальников.

3.2. Каждое поступившее с личного приема обращение ставится на контроль. На зарегистрированное обращение отделом делопроизводства ставится штамп «Личный прием», в регистрационной карточке производится отметка о поступлении с личного приема.

Сроки рассмотрения обращений, поступивших в ходе личного приема, предусмотрены Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Инструкцией по делопроизводству в Управлении, иными нормативными актами.

3.3. Структурные подразделения Управления обязаны своевременно информировать отдел делопроизводства о завершении работы с обращениями граждан, поступившими с личного приема, продлении сроков рассмотрения обращений, а также об их передаче в другие структурные подразделения.

На основании полученной информации специалист отдела делопроизводства вносит соответствующие отметки в журнал регистрации обращений граждан (электронную базу данных обращений граждан), который содержит информацию о ходе рассмотрения обращений, принятых на личном приеме, служит источником оперативной информации, используется в аналитической работе.

3.4. По итогам полугодия отделом делопроизводства проводится аналитическая работа о характере обращений граждан, в том числе поступивших с личного приема и предоставляется отчет Руководителю Управления.

3.5. Рассмотрение вопроса считается завершённым с момента направления заявителю ответа о принятом решении. После этого контроль за рассмотрением обращения завершается, о чем делается отметка в журнале регистрации обращений граждан.

3.6. Должностные лица, организующие личный прием, по просьбе гражданина вправе вернуть ему необходимые документы, сделав об этом соответствующую отметку в журнале учета личного приема граждан.

3.7. Отдел делопроизводства по устному запросу информирует заявителя о ходе рассмотрения его обращения.

Начальник отдела делопроизводства
и мобилизационной подготовки



А.Н. Цыбуля

Приложение №2
к приказу Управления

от 12.09.2016 № М7

ГРАФИК

приема граждан должностными лицами Управления

| Должность, ФИО | Дни приема | Время приема | Место приема |
|---|---------------------------------|--------------|---|
| Руководитель Управления Кармазин Антон Павлович | Четверг 4-я неделя месяца | 15.00-17.00 | г.Ростов-на-Дону, ул.Малюгиной, 214«А», каб.№25 |
| Заместитель руководителя Управления Автонов Юрий Сергеевич | Четверг 1-я неделя месяца | 15.00-17.00 | г.Ростов-на-Дону, ул. Малюгиной, 214«А», каб.№31 |
| Заместитель руководителя Управления Костылев Александр Александрович | Четверг 2-я неделя месяца | 15.00-17.00 | г.Ростов-на-Дону, ул.Малюгиной, 214«А», конференц-зал |
| Заместитель руководителя Управления Пантюхов Сергей Валерьевич | Четверг 3-я неделя месяца | 15.00-17.00 | г.Ростов-на-Дону, ул.Малюгиной, 214«А», каб.№24 |
| Заместитель руководителя Управления Коновалов Алексей Анатольевич | Четверг 1-я неделя месяца | 15.00-17.00 | г. Волгоград, ул.13-ой Гвардейской,13 каб. № 305 |
| Заместитель руководителя Управления Мартыновченко Виталий Витальевич | Четверг 2-я неделя месяца | 15.00-17.00 | г. Астрахань ул. Каширская, 26, каб.№3 |
| Заместитель руководителя Управления Бакугинов Жан Викторович | Четверг 3-я неделя месяца | 15.00-17.00 | г. Элиста ул. Ленина, 329 каб. №5 |

Карточка учета личного приема граждан № _____

« ____ » _____ 20 ____ г.

ФИО заявителя _____

Место работы, занимаемая должность _____

Адрес (прописка) _____

Краткое содержания заявления _____

Куда, по какому вопросу обращался (ась) ранее _____

Даны рекомендации гражданину _____

Отметка о полученной корреспонденции во время приема _____

Кому и что поручено, дата _____

Результат рассмотрения заявления (когда и кем дан ответ) _____

(подпись осуществляющего прием)

(расшифровка подписи)