



ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА
ПО ВЕТЕРИНАРНОМУ И ФИТОСАНИТАРНОМУ НАДЗОРУ
(РОССЕЛЬХОЗНАДЗОР)

УПРАВЛЕНИЕ
ПО ЗАБАЙКАЛЬСКОМУ КРАЮ

П Р И К А З

10.01.2018

№ 32

Чита

**Об утверждении Положения по организации личного приема граждан в
Управлении Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному
надзору по Забайкальскому краю**

Во исполнение ст.13 Федерального закона от 02.05.2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, №19, ст.2060, 2010 №27 ст.3410, №31 ст.4196), в соответствии с приказом Россельхознадзора от 29.08.2017 №854 «О реорганизации Управления Россельхознадзора по Забайкальскому краю и Амурской области» и п.9.14.5 Положения об Управлении Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Забайкальскому краю, утвержденного приказом Россельхознадзора 04.10.2017 №966, п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Положение об организации личного приема граждан в Управлении Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Забайкальскому краю (далее – Положение), согласно приложению.

2. Заместителям руководителя Управления Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Забайкальскому краю (далее – Управление) и иным должностным лицам Управления при проведении личного приема граждан руководствоваться утвержденным Положением.

3. Признать утратившим силу приказ Управления от 08.12.2014 №180 «Об утверждении Положения об организации личного приема граждан в Управлении Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Забайкальскому краю и Амурской области».

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. Руководителя

Ю.В.Гладышев

**Положение об организации личного приема граждан в Управлении
Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору
по Забайкальскому краю**

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок подготовки и проведения личного приема граждан и устанавливает единые требования к организации работы с обращениями граждан при личном приеме в Управлении Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Забайкальскому краю (далее - Управление) осуществляется в соответствии с: Конституцией Российской Федерации, ст.13 Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Положением об Управлении Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Забайкальскому краю, утвержденным приказом Федеральной службы Россельхознадзора от 04.10.2017 года №966; поручением Президента Российской Федерации о проведении общероссийского дня приема граждан – 12 декабря, а также настоящим Положением.

1.2. Личный прием граждан в Управлении проводится в целях реализации конституционного права граждан на обращение в государственный орган Российской Федерации на основе качественного и своевременного рассмотрения предложений, заявлений и жалоб (далее - обращения).

1.3. Прием граждан в Управлении проводят руководитель, заместители руководителя и уполномоченные должностные лица.

1.4. Должностные лица, осуществляющие прием граждан, обязаны объективно разбираться в существе обращения, принимать все необходимые меры для оперативного и полного разрешения поставленных вопросов, корректно и внимательно относиться к гражданам, обратившимся на личный прием.

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

1.6. При положительном решении вопроса должны быть приняты конкретные меры по его реализации, даны соответствующие поручения структурным подразделениям Управления.

1.7. В случае отрицательного решения вопроса заявителю в обязательном порядке должны быть разъяснены причины отказа со ссылкой на действующие нормативные правовые акты.

При необходимости, а также по требованию заявителя, ему должен быть разъяснен порядок дальнейших действий по обжалованию принятого решения.

II. Организация личного приема граждан

2.1. Личный прием граждан в Управлении осуществляется на основании обращений, поступивших в письменной форме, в виде электронного запроса или устного личного обращения. Информация о порядке личного приема граждан (место приема, условия приема, необходимые документы, контактный телефон/факс) размещается на официальном сайте Управления в сети Интернет, а также на информационном стенде в административном здании Управления.

2.2. Заявления граждан о личном приеме рассматриваются отделом делопроизводства Управления на соответствие следующим требованиям:

- просьба гражданина о личном приеме не должна быть анонимной;
- интересующий гражданина вопрос должен относиться к компетенции Управления;
- обращение гражданина (как устное, так и письменное), в случае необходимости, должно подкрепляться материалами и документами, обосновывающими или поясняющими суть обращения;
- предоставляемые гражданином материалы не должны содержать выражений, оскорбляющих честь и достоинство других лиц.

Если обращение гражданина (устное или письменное) о личном приеме не соответствует вышеприведенным требованиям, гражданину может быть отказано в личном приеме с обязательным разъяснением причины отказа.

2.3. Личный прием граждан, обратившихся в Управление с целью получения устной консультации либо для предварительной записи на прием к руководителю (заместителям руководителя), ведется работником приемной Руководителя и заместителей.

Прием граждан ведется по адресу: г. Чита, ул. Ленинградская, 15 «а» пом.2, в рабочие дни по установленному графику (Приложение № 1), в порядке очередности.

Прием граждан в структурных подразделениях Забайкальского края ведется в соответствии с прилагаемым графиком (Приложение №2).

Лица, имеющие льготы, установленные законодательством Российской Федерации, принимаются вне очереди.

2.4. При личном обращении, гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. При отказе гражданина предоставить документы, удостоверяющие его личность, или документы, их заменяющие, обращение гражданина не подлежит рассмотрению и посетителю отказывается в личном приеме.

2.5. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение №4). 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 гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном

2.6. Если поставленные посетителем вопросы не входят в компетенцию Управления, работник приемной разъяснит гражданину его право и порядок обращения в соответствующие органы государственной власти.

2.7. Предварительная запись на прием к руководителю (заместителям руководителя) ведется в соответствии с распределением обязанностей и установленным графиком приема граждан.

2.8. Если интересующий гражданина вопрос находится в сфере компетенции соответствующего структурного подразделения Управления, то гражданину, обратившемуся с просьбой о записи на прием к руководителю или заместителям руководителя, будет рекомендовано первоначально обратиться в структурные подразделения Управления для решения его вопроса по существу.

При невозможности решения вопроса заявителя структурным подразделением Управления, несогласии заявителя с полученным результатом рассмотрения или отказе заявителя от предложенного рассмотрения его обращения структурными отделениями Управления, к компетенции которых относится его вопрос, гражданин записывается на прием к руководителю (заместителям руководителя).

2.9. При осуществлении предварительной записи на прием к руководителю (заместителям руководителя) содержание устного обращения вместе с другими сведениями о гражданине заносится в журнал личного приема граждан (Приложение № 3) специалистом приемной, которым определяется дата проведения личного приема.

2.10. При определении даты приема руководитель или заместители руководителя в случае необходимости дают поручения должностным лицам соответствующих структурных отделений Управления о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу к дате приема.

2.11. В случае, если в ходе рассмотрения обращения гражданина возникает необходимость проверки документов и материалов, представленных гражданином, и дополнительного уточнения обстоятельств дела, то гражданин дополнительно уведомляется о дате его приема руководителем или его заместителями. Срок проверки не должен превышать семи календарных дней. В отдельных случаях срок может быть продлен не более чем на пятнадцать календарных дней с разрешения руководителя или заместителя руководителя по ходатайству соответствующего начальника отдела, должностными лицами которого проводилась проверка представленных заявителем материалов.

III. Прием граждан руководителем и его заместителями

3.1. Руководитель и заместители руководителя проводят прием граждан в служебных кабинетах Управления.

3.2. По решению руководителя, его заместителей к участию в проведении приема граждан могут привлекаться иные работники Управления.

3.3. Если интересующий гражданина вопрос на момент приема является очевидным и не требует дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленного вопроса.

не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается изложить интересующие его вопросы в письменном обращении, которое в установленном порядке подлежит регистрации в отделе делопроизводства и последующему направлению для рассмотрения по существу структурным отделением Управления в соответствии с их компетенцией.

IV. Прием граждан иными должностными лицами

4.1. Руководитель и заместители руководителя при ознакомлении с информацией о произведенной предварительной записи к ним на личный прием, представленной отделом делопроизводства, вправе делегировать (в письменной форме) полномочия по приему граждан должностным лицам структурных подразделений Управления, в компетенцию которых входят рассматриваемые вопросы.

4.2. Прием граждан должностными лицами проводится в срок, не превышающий 7 календарных дней с даты получения поручения руководителя (заместителями руководителя).

Информация о дате, времени и месте приема гражданина должностным лицом определяется и доводится до гражданина в срок не более 7 дней по контактными каналам связи (электронная почта, телефонная связь).

V. Работа по обобщению и анализу результатов личного приема граждан

5.1. Сведения о результатах приема граждан руководителем (заместителями руководителя) вносятся в журнал личного приема граждан.

5.2. Поручения руководителя или заместителей руководителя, данные по результатам личного приема структурным отделением Управления, в обязательном порядке ставятся на контроль, который осуществляет отдел делопроизводства.

5.3. Отдел делопроизводства систематически анализирует обращения, поступившие в ходе личного приема граждан, и результаты их рассмотрения. Итоги анализа включаются в ежеквартальный отчет о результатах приема граждан в Управлении.

5.4. Ежеквартально отделом делопроизводства отчет по рассмотренным обращениям граждан размещается на официальном сайте Управления;

5.5. По итогам года отдел делопроизводства обобщает и готовит отчет о результатах личного приема граждан в Управлении (Приложение № 4).

Сведения из указанного отчета включаются в ежегодный отчет о работе Управления, предоставляемого в Федеральную службу по ветеринарному и фитосанитарному надзору.

5.6. Ежемесячно до 5 числа все обращения поступившие в Управление заносятся на портал ССТУ в раздел «Результаты рассмотрения обращений».

Приложение № 1
к положению

**График приема граждан
Руководителем и заместителями Руководителя
Управления Федеральной службы по ветеринарному и
фитосанитарному надзору по Забайкальскому краю**

№	Должность	Фамилия, Имя, Отчество	Дни приема
1.	Руководитель Управления	Гладышев Юрий Витальевич	Вторник с 15.00-17.00
2.	Заместитель Руководителя	Грохотов Андрей Викторович	Понедельник с 15.00-17.00
3.	Заместитель Руководителя	Савкова Марина Геннадьевна	Среда с 15.00-17.00
4.	Заместитель Руководителя	Ботвинник Владислав Моисеевич	Четверг с 15.00-17.00

Предварительная запись на прием производится по телефону: 28-36-00 (приемная).

**График приема граждан
В организационно-территориальных подразделениях
Управления Федеральной службы по ветеринарному и
фитосанитарному надзору по Забайкальскому краю**

№	Должность	Фамилия, Имя, Отчество	Дни приема
1.	Старший государственный инспектор организационно-территориального отдела контроля и надзора ОТП № 1	Аюров Борис Дошидондокович	Вторник: с 10.00-12.00 Четверг: с 10.00-12.00
2.	Заместитель начальника организационно-территориального отдела контроля и надзора ОТП № 2	Лялин Руслан Юрьевич	Среда: с 15.00-17.00 Четверг с 15.00-17.00
3.	Старший государственный инспектор организационно-территориального отдела контроля и надзора ОТП № 3	Панфилова Людмила Александровна	Вторник: с 10.00-12.00 Четверг: с 14.00-17.00
4.	Старший государственный инспектор организационно-территориального отдела контроля и надзора ОТП № 4	Тюкавкина Светлана Константиновна	Понедельник: с 14.00-17.00 Среда: с 09.00-12.00 Четверг: с 09.00-12.00
5.	Старший государственный инспектор организационно-территориального отдела контроля и надзора ОТП № 5	Шестопалов Николай Юрьевич	Вторник: с 10.00-12.00 Четверг: с 15.00-17.00
6.	И.о. заместителя начальника организационно-территориального отдела контроля и надзора ОТП № 6	Житкова Светлана Владимировна	Вторник: с 14.00-16.00 Четверг: с 14.00-16.00

Приложение № 3
к положениюЖурнал учета личного приема граждан Руководителем и
заместителями Руководителя Управления Федеральной службы по
ветеринарному и фитосанитарному надзору по
Забайкальскому краю

№ п.п.	Дата приема	Ф.И.О. гражданина	Адрес места жительства гражданина	Краткое обращение гражданина	Отметка о результатах приема (принятое решение)	Ф.И.О. и подпись лица, проводившего прием
1	2	3	4	5	6	7

Приложение № 4
к положению

Карточка личного приема граждан

№ _____ дата приема « _____ » _____ г.

Время начала и окончания личного приема _____ ч. _____ мин. / _____ ч. _____ мин.

Ф.И.О. заявителя _____ (с

оциальное положение, льготы, наименование объединения граждан, в том числе юридического лица)

Паспортные данные _____

Почтовый адрес, телефон _____

Содержание обращения _____

Должность, Ф.И.О. ведущего прием _____

Решение принятое по обращению _____

Подпись ведущего прием _____

(Оборотная сторона)

Ход рассмотрения обращения _____

Ф.И.О. исполнителя _____

Сроки рассмотрения _____

Принято в работу _____

Продление срока _____

Отметка об исполнении _____

Направлен письменный ответ от _____ № _____

Отметки о повторных обращениях _____

Дата исполнения _____

Решение, принятое по обращению _____

**Сводный отчет о результатах приема граждан Руководителем и заместителями Руководителя Управления Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по
Забайкальскому краю
за _____ 20__ года**

	Результаты рассмотрения обращений				
	Количество обращений (всего)	Из них			
		Удовлетворительно	Даны разъяснения	Отказано	Предложено оставить письменное обращение
Принято за отчетный период (всего)					
В том числе Руководителем и его заместителями					
В том числе начальниками структурных подразделений и их заместителями					

Л И С Т

ознакомления

сотрудников Управления Федеральной службы по
ветеринарному и фитосанитарному надзору по
Забайкальскому краю и Амурской области

Орган: Россельхознадзор по Забайкальскому краю и Амурской области

Наименование: Приказ от 10.01.2018 №32

Содержание: «Об утверждении Положения по организации личного приема граждан в Управлении»

Дата поступления: 10.01.2018

П/П	Ф.И.О.	Подпись	Дата ознакомления	Примечание
	2	3	4	5
1.	Ботвинник В.М.			
2.	Грохотов А.В.			
3.	Савкова М.Г.			
4.	Ильяш Н.С.			
5.	Линкер О.И.			
6.	Котельников А.С.			
7.	Исламов Е.О.			
8.	Шаталова Л.Н.			
9.	Шулаева Г.А.			
10.	Разумов А.Ю.			
11.	Худякова Е.Ф.			
12.	Авдеева Л.В.			
13.	Павлов А.Н.			
14.	Празян А.С.			
15.	Якимова А.Т.			
16.	Квирквелия Е.В.			
17.	Аюров Б.Д.			
18.	Лялин Р.Ю.			
19.	Панфилова Л.А.			
20.	Тюкавкина С.К.			
21.	Шестопалов Н.Ю.			
22.	Житкова С.В.			
23.				
24.				
25.				
26.				
27.				
28.				

Направлено в отделы: _____

(подпись ответственного лица)