



ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА
ПО ВЕТЕРИНАРНОМУ И ФИТОСАНИТАРНОМУ НАДЗОРУ
(Россельхознадзор)

УПРАВЛЕНИЕ
ПО АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

от « 26 » марта 2018 г.

№ 90

г. Благовещенск

Об утверждении положения по организации личного приема граждан в Управлении Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Амурской области

Во исполнение ст.13 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» (Собрание законодательства российской Федерации, 2006, № 1 9, ст.2060, 2010 № 27 ст.3410, № 31 ст.4196), п.9.14 Положения об Управлении Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Амурской области, утвержденного приказом Россельхознадзора 04.10.2017 № 965, 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 Амурской области (далее – Положение), согласно приложению.

2. Всем должностным лицам Управления Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Амурской области (далее – Управление) при проведении личного приема граждан руководствоваться утвержденным Положением.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Врио Руководителя Управления

Я.В. Любченкова

Приложение к приказу
От « 26» марта 2018 года
№ 90

Положение об организации личного приема граждан
в Управлении Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору
по Амурской области

I. Общие положения

1.1. Прием граждан в Управлении Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Амурской области (далее – Управление) осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Положением об Управлении Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Амурской области, утвержденным приказом Федеральной службы Россельхознадзора от 04.10.2017 №965, 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 сфере ведения Россельхознадзора.

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 кадров, гостайны, мобилизационной подготовки, охраны труда и делопроизводства Управления на соответствие следующим требованиям:

- просьба гражданина о личном приеме не должна быть анонимной;
- интересующий гражданина вопрос должен относиться к компетенции Россельхознадзора;
- 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 для предварительной записи на прием к Руководителю (заместителям Руководителя), ведется работником приемной Руководителя и заместителей.

Прием граждан ведется по адресу: Амурская область, г.Благовещенск, ул.Заводская, 87 в рабочие дни (приложение №1).

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

2.4. При личном обращении, гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. При отказе гражданина представить документы,

удостоверяющие личность, или документы, их заменяющие, обращение гражданина не подлежит рассмотрению и посетителю отказывается в личном приеме.

2.5. Если поставленные посетителем вопросы не входят в компетенцию Россельхознадзора, работник приемной разъясняет гражданину его право и порядок обращения в соответствующие органы государственной власти.

2.6. Предварительная запись на прием к Руководителю (заместителям Руководителя) ведется в соответствии с распределением обязанностей и установленным графиком приема граждан.

2.7. 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 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 подразделениями Управления, к компетенции которых относится его вопрос, гражданин записывается на прием к Руководителю (заместителям Руководителя).

2.8. 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 № 2) работником приемной, которым определяется дата проведения личного приема.

2.9. При определении даты приема Руководитель или заместители Руководителя в случае необходимости дают поручения должностным лицам соответствующих структурных подразделений Управления о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу к дате приема.

2.10. 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 ими 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 поставленных в обращении вопросов.

3.4. Если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые 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 подразделениям Управления в соответствии с их компетенцией.

IV. Прием граждан иными должностными лицами.

4.1. Руководитель и заместитель 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 со дня 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.

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 и заместителей Руководителя, данные по результатам личного приема структурными подразделениями Управления, в обязательном порядке ставятся на контроль, который осуществляет отдел кадров, гостайны, мобилизационной подготовки, охраны труда и делопроизводства.

5.3. Отдел кадров, гостайны, мобилизационной подготовки, охраны труда и 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. По итогам года отдел кадров, гостайны, мобилизационной подготовки, охраны труда и делопроизводства обобщает и готовит отчет о результатах личного приема граждан в Управлении (приложение №3).

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

**График приема граждан
Руководителем и заместителями Руководителя
Управления Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному
надзору по Амурской области**

№	Должность	Фамилия, Имя, Отчество	Дни приёма
1.	Врио Руководителя Управления	Любченкова Яна Владимировна	Вторник Четверг С 15.00-17.00
2.	Заместитель Руководителя Управления	Замуруева Татьяна Егоровна	Вторник Четверг С 15.00-17.00

**Предварительная запись на прием производится
по телефону: 22-69-59 (приемная).**

**Журнал учета личного приема граждан Руководителем и
Заместителями Руководителя управления федеральной службы
по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Амурской области**

№	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	г

**Сводный отчет о результатах приема граждан Руководителем
и Заместителями Руководителя Управления Федеральной службы по
ветеринарному и фитосанитарному надзору по Амурской области
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					