******

**Российская федерация**

**Государственное бюджетное учреждение Нижегородской области**

**«ГОСУДАРСТВЕННОЕ ВЕТЕРИНАРНОЕ УПРАВЛЕНИЕ**

**ГОРОДСКОГО ОКРУГА ГОРОД БОР»**

ПРИКАЗ

Нижегородская обл., г. Бор

 04.04.2016 г. № 91

┌

 О порядке рассмотрения обращений граждан и

 графике приёма посетителей в том числе

 работников учреждения

 *┘*

В соответствии с Федеральным Законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Законом Нижегородской области от 7 сентября 2007 года N 124-З "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области" и в целях приведения в соответствие с действующим законодательством

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Принять к руководству в работе и неукоснительному исполнению следующий порядок рассмотрения обращений посетителей в ГБУ НО "Госветуправление ГО г. Бор" в том числе работников учреждения:

а) Государственное бюджетное учреждение Нижегородской области "Государственное ветеринарное управление городского округа город Бор" (далее - Учреждение) в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, поступивших в Учреждение в письменной форме, телеграммой или посредством факсимильной связи, в форме электронного документа или в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законом срок.

Адрес местонахождения Учреждения: ул. Карла Маркса, д. 1, г. Бор, Нижегородская область, 606 440;

официальный адрес электронной почты – vet – bor1@yandex.ru;

график работы Учреждения:

понедельник - четверг: 8.00 - 17.00;

обеденный перерыв: 12.00 - 12.48;

пятница: 8.00 - 16.00;

суббота, воскресенье - выходные дни;

телефоны приёмной: (83159) 6-03-18.

телефоны бухгалтерии: (83159) 6-07-74.

факс: (83159) 6-03-18.

приём врача:

телефон: (83159) 6-03-09;

Борская районная ветеринарная лаборатория:

телефон: (83159) 6-04-95.

Сведения о местонахождении Учреждения, почтовый адрес, контактные телефоны, телефоны для справок размещаются на официальном сайте Учреждения vet-bor.ru, а также на информационных стендах по месту нахождения Учреждения.

б) Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется лицом, уполномоченным на ведение делопроизводства в Учреждении.

Уполномоченное лицо на ведение делопроизводства при приеме документов:

- проверяет правильность указания адресата и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту не вскрытыми, ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), которые в дальнейшем вместе с конвертом прилагаются к тексту письма;

- при приеме письменного обращения непосредственно от заявителя по его просьбе ставит на копии обращения (при условии наличия копии у заявителя) штамп о принятии обращения с указанием даты его поступления, занимаемой должности, фамилии и инициалов уполномоченного лица, принявшего обращение;

- при приеме обращения в форме электронного документа распечатывает его на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ним производится в порядке, предусмотренном для письменных обращений, согласно Федеральному Закону от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

- прием обращений, направленных факсимильной связью, осуществляется после их поступления на факсимильный аппарат. Должностное лицо, принявшее обращение, проверяет правильность адресования и передает его на регистрацию.

- на зарегистрированном обращении или сопроводительном письме к обращению (при наличии), на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу в свободном от текста поле проставляется штамп Учреждения с указанием даты регистрации обращения и регистрационного номера обращения.

в) Поступившее в Учреждение обращение передается для первичного рассмотрения начальнику учреждения, главному ветеринарному врачу, а в его отсутствие - лицу, исполняющему обязанности начальника учреждения, главного ветеринарного врача (далее - Начальник).

- Обращения, рассмотренные Начальником, передаются делопроизводителю для последующего направления обращения в соответствующие структурные подразделения Учреждения.

- Зарегистрированное обращение в соответствии с резолюцией Начальника передается на рассмотрение должностному лицу структурного подразделения Учреждения, в компетенцию которого входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов (далее - ответственный исполнитель) для рассмотрения и ответа заявителю.

г) Обращение, поступившее в Учреждение в письменной форме или в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным Законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящим Приказом.

- Срок рассмотрения обращений граждан - не более 30 дней со дня регистрации.

 - По каждому обращению, поступившему на исполнение в соответствующее структурное подразделение Учреждения, в течение трех дней должностным лицом, ответственным за рассмотрение обращения, должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии к рассмотрению обращения по вопросам, входящим в компетенцию Учреждения;

- о направлении по принадлежности в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления, если затронутые вопросы не относятся к ведению Учреждения, с извещением об этом автора обращения;

- письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

- об оставлении обращения без ответа при наличии оснований, установленных Федеральным Законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", с извещением об этом автора обращения.

- должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, подготавливает проект ответа заявителю и согласовывает его с начальником.

- результаты рассмотрения обращения в письменной форме сообщаются заявителю по адресу указанному в обращении, а в необходимых случаях - в контролирующий орган.

2. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции Учреждения, проводится в целях поддержания непосредственных контактов Учреждения с населением и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений, предложений и жалоб граждан.

3. Личный прием граждан начальником, заместителем начальника и начальниками структурных подразделений Учреждения осуществляется без предварительной записи в часы работы Учреждения.

 - Граждане приглашаются на прием в порядке очередности.

Правом на первоочередной личный прием обладают ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий, инвалиды первой группы и их опекуны, родители, опекуны и попечители детей-инвалидов, беременные женщины, родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет.

При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также (при необходимости) документы, обосновывающие и поясняющие суть обращения.

 - Граждане, находящиеся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, на личный прием не допускаются.

 - В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен.

 - Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном настоящим Приказом порядке. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в журнале регистрации входящих документации.

 - Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

 - В случаях если на личном приеме возникают вопросы, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается оставить заявление в письменной произвольной форме, которое подлежит регистрации и последующему направлению на рассмотрение и разрешение по существу структурными подразделениями Учреждения в соответствии с их компетенцией.

4. Обращения, поступившие в Учреждение из иных государственных органов исполнительной власти с контролем исполнения, считаются исполненными и снимаются с контроля делопроизводителем после полного рассмотрения поставленных в обращении вопросов и направления соответствующих ответов по существу гражданам и контролирующим органам (при необходимости).

Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа гражданину и в контролирующий орган (при необходимости).

5. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни заявителя влекут привлечение виновных должностных лиц Учреждения к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

6. Разместить настоящий Порядок рассмотрения обращений в доступном для ознакомления месте.

7. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

 Начальник Е.В. Иванова