



## УПРАВЛЕНИЕ ВЕТЕРИНАРИИ БРЯНСКОЙ ОБЛАСТИ

---

### ПРИКАЗ

24.06.2024 № 153

г. Брянск

Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан в управлении ветеринарии Брянской области

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Брянской области от 11 ноября 2008 года № 90-3 «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Брянской области»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый Регламент рассмотрения обращений граждан в управлении ветеринарии Брянской области.
2. Признать утратившим силу приказ управления ветеринарии Брянской области от 29 декабря 2017 года № 400 «Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан в управлении ветеринарии Брянской области».
3. Опубликовать настоящий приказ на официальном сайте управления ветеринарии Брянской области и на «Официальном интернет-портале правовой информации» ([pravo.gov.ru](http://pravo.gov.ru)).
4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителей начальника управления ветеринарии Брянской области Колчина В.В., Якушева А.В.

Начальник  
управления

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат 00A4AB7019FA867A945076D520AAC2E158  
Владелец Емельяненко Андрей Александрович  
Действителен с 19.02.2024 по 14.05.2025

А.А. Емельяненко

РЕГЛАМЕНТ  
рассмотрения обращений граждан в управлении ветеринарии  
Брянской области

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент рассмотрения обращений граждан в управлении ветеринарии Брянской области (далее - Регламент) определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроль за его исполнением, организацию личного приема граждан.

1.1.1. Действие Регламента распространяется в том числе на правоотношения, связанные с рассмотрением управлением ветеринарии Брянской области (далее – управлением), должностными лицами управления обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

1.2. Настоящий регламент разработан в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), Закона Брянской области от 11 ноября 2008 года № 90-З «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Брянской области» (далее – Закон Брянской области № 90-З).

1.3. Нормативные правовые акты, регламентирующие порядок рассмотрения обращений граждан:

Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон № 59-ФЗ;

Постановление Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2023 года № 2334 «Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции,

и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения» (далее – постановление Правительства Российской Федерации № 2334);

Закон Брянской области № 90-З;

Указ Губернатора Брянской области от 29 января 2013 года № 63 «Об утверждении Положения об управлении ветеринарии Брянской области».

1.4. Основные термины, используемые в Регламенте:

1.4.1. Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган.

1.4.2. Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

1.4.3. Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц.

1.4.4. Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.4.5. Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе.

1.5. Управление в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в управление в письменной форме, телеграммой, 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.

Место нахождения управления: 241007, г. Брянск, ул. Вали Сафроновой, д. 89.

График работы: понедельник - четверг - с 8.30 до 17.45; пятница - с 8.30 до 16.30; обеденный перерыв - с 13.00 до 14.00.

В предпраздничные дни продолжительность времени работы управления сокращается на 1 час.

Приемная управления: 8 (4832) 66-64-10.

Адрес электронной почты: [uprveter32@yandex.ru](mailto:uprveter32@yandex.ru).

Информация о порядке организации личного приема и рассмотрения обращений граждан предоставляется на информационных стендах управления, а также по телефону и посредством ее размещения на официальном сайте управления <http://www.uprveter32.ru/>.

1.6. Граждане могут направить в управление:

письменное обращение по почтовому адресу: 241007, г. Брянск, ул. Вали Сафроновой, д. 89;

обращение в форме электронного документа по адресу электронной почты управления: [uprveter32@yandex.ru](mailto:uprveter32@yandex.ru);

обращение в форме электронного документа с использованием Единого портала;

обращение в форме электронного документа через «Интернет-приемную» на официальном сайте управления в разделе «Обращения граждан»;

обращение в ходе личного приема граждан.

Письменные обращения также принимаются в приемной управления, в том числе полученные в ходе личного приема уполномоченными должностными лицами управления.

1.7. Устные обращения граждан принимаются уполномоченными лицами в приемной управления.

## 2. Порядок работы с обращениями граждан

2.1. Порядок регистрации обращений.

2.1.1. Документовед управления при приеме документов:

проверяет правильность указания адресата и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту невскрытыми 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 гражданина в приемной управления по его требованию на втором экземпляре обращения делается отметка с указанием даты приема обращения

и сообщается контактный телефон (телефон для справок по обращениям граждан).

2.1.3. Все поступающие в управление обращения граждан (за исключением обращений, поступающих в форме электронного документа с использованием Единого портала) подлежат обязательной регистрации в электронном виде в системе электронного документооборота «Дело» (далее - СЭД «Дело») в течение трех дней с момента поступления.

Обращения, поступающие в управление в форме электронного документа с использованием Единого портала, регистрируются автоматически в момент их подачи посредством Единого портала. Регистрация подтверждается присваиваемым Единым порталом регистрационным номером.

2.2. Порядок работы с зарегистрированными обращениями.

2.2.1. Обращение, поступившее в управление в письменной форме или в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ, Законом Брянской области № 90-З и настоящим Регламентом.

Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование управления, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

Обращение, поступившее в управление или должностному лицу в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, а также адрес электронной почты либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Процедура рассмотрения обращений, поступивших в управление в форме электронного документа с использованием Единого портала, определена постановлением Правительства Российской Федерации № 2334.

2.2.2. Срок рассмотрения обращений граждан - в течение 30 дней со дня регистрации.

Обращения граждан, содержащие вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, регистрируются в день их поступления и рассматриваются в срок не позднее трех дней со дня регистрации.

2.2.3. В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона № 59-ФЗ в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 указанного Федерального закона, начальник, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.2.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию управления или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.2.5. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

Письменное обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, управление или должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно (два раза и более) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник управления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения

и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в управление или одному и тому же должностному лицу управления. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае поступления в управление или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте управления, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта управления, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в управление или соответствующему должностному лицу.

2.2.6. Если в обращениях граждан наряду с вопросами, относящимися к компетенции управления, содержатся вопросы, разрешение которых находится в компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращений направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.2.7. Если гражданин приложил к своему обращению или передал при рассмотрении обращения документы и материалы либо их копии, которые имеют для него ценность или необходимы ему для дальнейшей защиты своих прав, и настаивает на возвращении ему этих документов, материалов либо их копий, то они должны быть возвращены гражданину. При этом управление вправе изготовить и оставить в своем распоряжении копии возвращаемых документов и материалов.

2.3. Подготовка ответов на обращения граждан.

2.3.1. Обращение гражданина (с материалами к обращению) направляется начальнику управления либо соответствующему должностному лицу в день регистрации.

2.3.2. После рассмотрения начальником управления поступивших обращений граждан они передаются на исполнение в структурное подразделение управления согласно резолюции.

2.3.3. Должностные лица, ответственные за рассмотрение обращений, в соответствующем структурном подразделении управления:

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона № 59-ФЗ;

уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.3.4. Должностные лица, ответственные за рассмотрение обращений граждан, подготавливают проект ответа гражданину не позднее чем за 3 рабочих дня до наступления контрольного срока исполнения обращения, в том числе с мотивированной просьбой о продлении срока, и согласовывают его в установленном порядке.

Ответ на обращение оформляется на официальном бланке управления исполнителями соответствующих структурных подразделений и подписывается начальником либо заместителями начальника, курирующими соответствующие направления.

2.3.5. При поступлении на рассмотрение письменного обращения гражданина, перенаправленного с сопроводительным документом из других органов государственной власти, по запросу соответствующего органа государственной власти в его адрес готовится ответ с информацией об итогах рассмотрения письменного обращения.

2.3.6. Документовед управления после подписания начальником либо заместителями начальника, курирующими соответствующие направления, ответа на обращение гражданина в течение рабочего дня присваивает ему исходящий регистрационный номер и отправляет гражданину. Отправление ответов без регистрации не допускается.

2.3.7. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в управление или должностному лицу в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в управление или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в управление или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного

круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте управления.

Письменный ответ на коллективное обращение граждан направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка граждан, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения.

2.4. Порядок хранения рассмотренных обращений.

2.4.1. Дела по обращениям граждан формируются и хранятся в СЭД «Дело» согласно номенклатуре дел управления.

### 3. Организация личного приема граждан

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

Помещение для осуществления приема граждан должно быть оборудовано в соответствии с санитарными нормами и правилами с соблюдением мер безопасности. Для написания обращения непосредственно в управлении гражданам отводятся места, оборудованные стульями, столами, канцелярскими принадлежностями и бумагой формата А4 для составления письменных обращений.

3.2. Личный прием граждан проводится начальником управления или в его отсутствие заместителями начальника, курирующими соответствующие направления, во вторник в рабочие дни в соответствии с утвержденным графиком с 9.00 до 11.00.

Информация о личном приеме граждан размещается на официальном сайте управления, а также на информационном стенде в управлении.

3.3. Запись на личный прием граждан начинается с первого рабочего дня текущего месяца и осуществляется ежедневно в рабочие дни с 9.00 до 16.00. Запись на личный прием граждан осуществляется в журнале регистрации личного приёма граждан управления.

3.4. Правом на внеочередной личный прием в дни и часы, установленные Регламентом, обладают:

ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;  
участники специальной военной операции и члены их семей;  
инвалиды I и II групп и их законные представители (один из родителей, усыновителей, опекун или попечитель);

лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

3.5. В случае необходимости начальник управления даёт поручения должностным лицам соответствующих структурных подразделений управления о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу к дате приема или участия в приеме.

3.6. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также документы, обосновывающие и поясняющие суть обращения (при необходимости). На основании этих документов оформляется карточка личного приема гражданина.

3.7. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина. 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.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и Регламентом.

3.8. Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию управления, гражданину 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.

3.9. В случаях если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается оставить заявление в письменной форме, которое в установленном Регламентом порядке подлежит регистрации и последующему направлению на рассмотрение и подготовку ответа по существу структурными подразделениями управления в соответствии с их компетенцией.

3.10. Карточка личного приема граждан (в том числе письменное обращение при наличии) с приложением имеющихся материалов по рассматриваемому вопросу передается на исполнение в структурное подразделение управления согласно резолюции.

#### 4. Контроль и обобщение результатов работы по рассмотрению обращений граждан

4.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан. Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

4.2. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется начальниками структурных подразделений управления, ответственных за рассмотрение обращения.

4.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется на основании сведений, содержащихся в СЭД «Дело».

Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день их регистрации, окончанием - день регистрации письменного ответа.

4.4. Контроль за решением вопросов, содержащихся в обращениях граждан, осуществляется начальником структурного подразделения управления, ответственного за рассмотрение обращения.

4.5. Снятие обращения с контроля, непосредственно поступившего в управление, осуществляет начальник управления. Промежуточный ответ на обращение или перепоручение исполнения обращения другому должностному лицу или структурному подразделению управления не является основанием для снятия обращения с контроля.

#### 5. Обжалование решений, действий (бездействия) управления, должностных лиц управления в связи с рассмотрением обращений граждан

5.1. При рассмотрении обращения управлением, должностным лицом управления гражданин имеет право обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.2. В административном (внесудебном) порядке указанные решение, действие (бездействие) обжалуются в вышестоящий государственный орган или вышестоящему должностному лицу.

5.3. В судебном порядке указанные решение, действие (бездействие) оспариваются в суде общей юрисдикции по правилам главы 22 «Производство по административным делам об оспаривании решений, действий (бездействия) органов государственной власти, органов местного самоуправления, иных органов, организаций, наделенных отдельными государственными или иными публичными полномочиями, должностных лиц, государственных и муниципальных служащих» Кодекса административного судопроизводства Российской Федерации или в арбитражном суде по правилам главы 24 «Рассмотрение дел об оспаривании ненормативных правовых актов, решений и действий (бездействия) государственных органов, органов местного самоуправления,

иных органов, организаций, наделенных федеральным законом отдельными государственными или иными публичными полномочиями, должностных лиц» Арбитражного процессуального кодекса Российской Федерации.