



УПРАВЛЕНИЕ ВЕТЕРИНАРИИ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

26.06.2025

№ 160-НПА

г. Новосибирск

О внесении изменений в приказ
управления ветеринарии Новосибирской области от 05.02.2025 № 17-НПА

П р и к а з ы в а ю:

Внести в приказ управления ветеринарии Новосибирской области от 05.02.2025 № 17-НПА «Об утверждении инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в управлении ветеринарии Новосибирской области» следующие изменения:

в Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в управлении ветеринарии Новосибирской области:

1) пункт 1 изложить в следующей редакции:

«1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан в управлении ветеринарии Новосибирской области (далее – Инструкция) устанавливает требования к организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее – граждане), объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступившими в управление ветеринарии Новосибирской области (далее – управление), индивидуальными и коллективными обращениями граждан (предложение, заявление или жалоба) в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал) либо официального сайта управления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (далее – письменные обращения), а также с устными обращениями и проведению личного приема граждан начальником управления.»;

2) раздел II изложить в следующей редакции:

«II. Направление, прием и первичная обработка письменных обращений граждан

6. Письменные обращения, поступившие в управление, подлежат обязательному рассмотрению.

7. Обращения граждан могут быть направлены:

1) в письменной форме:

по почтовому адресу: Октябрьская улица, 42, г. Новосибирск, 630007;

2) в форме электронного документа:

через унифицированную форму официального сайта управления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт управления), обеспечивающую идентификацию и (или) аутентификацию гражданина: www.vet.nso.ru;

с использованием адреса (уникального идентификатора) личного кабинета гражданина на Едином портале, обеспечивающего идентификацию и (или) аутентификацию гражданина: <https://esia.gosuslugi.ru>;

3) лично (на личных приемах);

4) устно (по телефону);

5) в форме смс-сообщения;

4) пункт 8 изложить в следующей редакции:

8. Телефон приемной управления: 8 (383) 228-62-30.

9. В соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет обращение в письменной форме, 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.

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

Если к обращению в письменной форме приложены оригиналы документов, денежные купюры и другие ценности, специалистом управления, ответственным за работу с обращениями в соответствии с должностным регламентом государственного гражданского служащего (должностной инструкцией) (далее – специалист), с оригиналов документов снимаются копии и составляется акт в двух экземплярах о получении оригиналов документов, денежных купюр и других ценностей, после чего оригиналы документов, денежные купюры и другие ценности с первым экземпляром акта высылаются гражданину заказной корреспонденцией по почтовому адресу, указанному в обращении, второй экземпляр акта и копии документов приобщаются к поступившему обращению в письменной форме.

Поздравления, приглашения, соболезнования, печатные издания, поступившие в управление, в том числе адресованные в иной государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, без регистрации и сканирования направляются адресатам.

11. Обращение, поступившее в управление в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

В соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ в обращении граждан в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, обеспечивающего идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Гражданин направляет обращение в форме электронного документа через официальный сайт управления, в том числе через Единый портал.

12. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

При рассмотрении (обработке) письменных обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в письменном обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в письменном обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Информация о персональных данных гражданина, сведения, содержащиеся в письменном обращении, а также сведения, касающиеся частной жизни гражданина, хранятся и обрабатываются с соблюдением требований законодательства Российской Федерации в области персональных данных, информации, информационных технологий и о защите информации.

13. Работу с письменными обращениями граждан, поступившими в управление, организует заместитель начальника управления – начальник отдела обеспечения экспортно-импортных, межрегиональных перевозок и электронной сертификации.

Прием, учет и обработку поступивших в управление письменных обращений граждан осуществляет специалист.

14. При получении письменных обращений граждан проверяются установленные Федеральным законом № 59-ФЗ реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

15. Письменные обращения граждан, содержащие в адресной части обращения пометку «Лично», принимаются, регистрируются и рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.»;

2) подпункт 3 пункта 20 дополнить словами «, обеспечивающий идентификацию и (или) аутентификацию гражданина;»;

3) первое предложение пункта 34 изложить в следующей редакции:

«Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в управление в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале, обеспечивающему идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в управление в письменной форме.»;

4) дополнить пункт 42 абзацем следующего содержания:

«Управление при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.»;

5) абзац четвертый пункта 77 изложить в следующей редакции:

«связывается по определившемуся номеру телефона с гражданином, предлагает изложить суть смс-сообщения в виде обращения в письменной форме либо в форме электронного документа с использованием Единого портала, либо официального сайта управления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, и направить данное обращение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в смс-сообщении вопросов»;

6) пункт 82 изложить в следующей редакции:

«82. Гражданин вправе обратиться с жалобой в письменной форме или в форме электронного документа с использованием Единого портала, иной информационной системы управления либо официального сайта управления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, лично или направить жалобу по почте.».

2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. начальника управления

С.В. Макаров