



**Комитет
ветеринарии Нижегородской области**

П Р И К А З

Включен в Реестр
нормативных актов органов
исполнительной власти
Нижегородской области

10 АВГ 2026

№ в реестре

30649-502-249

13.07.2026

249

г. Нижний Новгород

**Об утверждении Положения о порядке
рассмотрения обращений граждан
в комитете ветеринарии Нижегородской области**

В целях приведения в соответствие с действующим законодательством Российской Федерации и законодательством Нижегородской области

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в комитете ветеринарии Нижегородской области.

2. Признать утратившими силу:

- приказ комитета государственного ветеринарного надзора Нижегородской области от 10 октября 2013 г. № 298 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в комитете ветеринарии Нижегородской области»;

- приказ комитета государственного ветеринарного надзора Нижегородской области от 28 марта 2016 г. № 79 «О внесении изменений в Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в комитете государственного ветеринарного надзора Нижегородской области, утвержденное приказом комитета государственного ветеринарного надзора Нижегородской области от 10 октября 2013 года № 298»;

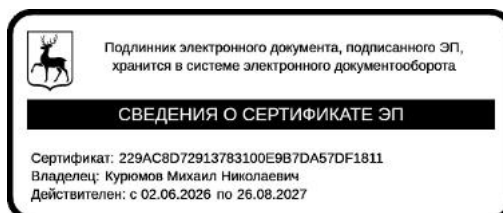
- приказ комитета ветеринарии Нижегородской области от 17 января 2023 г. № 13 «О внесении изменений в приказ комитета государственного ветеринарного надзора Нижегородской области от 10 октября 2013 г. № 298»;

- приказ комитета ветеринарии Нижегородской области от 29 февраля 2024 г. № 90 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в комитете ветеринарии Нижегородской области»;

- приказ комитета ветеринарии Нижегородской области от 13 июня 2024 г. № 302 «О внесении изменений в Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в комитете ветеринарии Нижегородской области, утвержденное приказом комитета государственного ветеринарного надзора Нижегородской области от 10 октября 2013 г. № 298».

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Председатель комитета



М.Н.Курюмов

УТВЕРЖДЕНО

ПРИЛОЖЕНИЕ

к приказу комитета ветеринарии

Нижегородской области

13.07.2026

249

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан
в комитете ветеринарии Нижегородской области

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о рассмотрении обращений граждан в комитете ветеринарии Нижегородской области (далее - Положение) определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за его исполнением, организации личного приема граждан.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона Нижегородской области от 7 сентября 2007 г. № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области», Регламента Правительства Нижегородской области, утвержденного постановлением Правительства Нижегородской области от 11 декабря 2009 г. № 920, Положения о региональной государственной информационной системе «Система электронного документооборота Нижегородской области», утвержденного постановлением Правительства Нижегородской области от 15 августа 2025 г. № 545, Инструкции по делопроизводству в органах исполнительной власти Нижегородской области и их структурных подразделениях, утвержденной постановлением Правительства Нижегородской области от 28 декабря 2018 г. № 912 (далее – инструкция по делопроизводству в исполнительных органах Нижегородской области), Положения о комитете ветеринарии Нижегородской области, утвержденного постановлением Правительства Нижегородской области от 16 июля 2020 г. № 592.

1.3. Комитет ветеринарии Нижегородской области (далее – Комитет) в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения), поступивших в Комитет или его должностным лицам в письменной форме (далее – письменные обращения), переданных телеграммой или факсимильной связью, поступивших через почтовое отделение, нарочными, курьерами, поданных в письменной форме непосредственно должностным лицам Комитета при проведении ими информационных, иных публичных мероприятий с участием населения, или в форме электронного документа

с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), иной информационной системы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан, а также посредством сервиса «Электронная приемная» официального сайта Правительства Нижегородской области в сети «Интернет», официального сайта Комитета в сети «Интернет» (в разделе для направления обращений в форме электронного документа), обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, или в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленный Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» срок.

Сведения о местонахождении Комитета, почтовый адрес, контактные телефоны, телефоны для справок размещаются на странице Комитета на официальном сайте Правительства Нижегородской области <https://nobl.ru/>, официальном сайте Комитета <http://vetnadzor.nobl.ru> в сети «Интернет», а также на информационных стендах по месту нахождения Комитета.

1.4. Направление и прием обращений граждан, адресованных в Комитет или должностному лицу Комитета, осуществляются следующими способами:

- по почтовому адресу: 603082, г. Нижний Новгород, Кремль, корпус 14, через почтовое отделение;
- нарочными, курьерами;
- лично гражданами;
- факсимильной связью по телефону: (831) 439-48-71;
- посредством официального сайта Комитета в сети «Интернет» (в разделе для направления обращений в форме электронного документа);
- посредством сервиса «Электронная приемная» официального сайта Правительства Нижегородской области в сети «Интернет»;
- с использованием Единого портала;
- посредством иной информационной системы в сети «Интернет», обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

1.5. Телефон Комитета для справок: (831) 433-65-29.

2. Порядок работы с обращениями граждан

2.1. Прием и регистрация обращений

2.1.1. Прием обращений, поступивших в письменной форме, осуществляется уполномоченным лицом на ведение делопроизводства в комитете (далее - делопроизводитель).

Делопроизводитель 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 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 г. № 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.

2.1.2. Все поступающие в Комитет обращения граждан подлежат обязательной регистрации в региональной государственной информационной системе «Система электронного документооборота Нижегородской области» (далее – СЭДО) в порядке и сроки, установленные инструкцией по делопроизводству в исполнительных органах Нижегородской области.

2.1.3. На зарегистрированном подлинном экземпляре обращения или сопроводительном письме к обращению (при наличии), на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу в свободном от текста поле проставляется штамп Комитета с указанием даты регистрации обращения и регистрационного номера обращения в СЭДО.

2.1.4. Учет обращений производится в СЭДО, в которой ведется запись об их движении и результатах рассмотрения.

Подлинные экземпляры обращений по окончании их рассмотрения передаются на хранение в порядке, установленном пунктом 2.5 настоящего Положения.

2.2. Направление обращения на рассмотрение

2.2.1. Зарегистрированное в СЭДО обращение с проектом резолюции передается для рассмотрения председателю Комитета (лицу, исполняющему его обязанности) либо заместителю председателя Комитета, назначенному ответственным за рассмотрение обращения согласно резолюции (далее – уполномоченное лицо), в день регистрации или на следующий рабочий день в случае поступления обращения после 17.00 часов текущего дня.

Подготовку проектов резолюций осуществляет делопроизводитель. При подготовке проектов резолюций учитываются распределение обязанностей между должностными лицами Комитета и функции, возложенные на структурные подразделения Комитета.

В резолюции на обращение ответственным должностным лицом за его рассмотрение указывается руководитель соответствующего структурного подразделения Комитета (далее - ответственный исполнитель).

Иные должностные лица Комитета определяются в качестве соисполнителей для подготовки информации по существу поставленных в обращениях вопросов (при необходимости).

После рассмотрения председателем Комитета (лицом, исполняющим его обязанности) либо уполномоченным лицом обращение передается на исполнение в структурное(ые) подразделение(я) согласно резолюции.

В случае если в резолюции указаны несколько структурных подразделений Комитета, документы на бумажном носителе передаются ответственному исполнителю. Соисполнителям документа копии на бумажном носителе не передаются, для работы используется электронный образ документа в СЭДО (прикрепленный к регистрационной карточке документа файл).

Соисполнители направляют в адрес ответственного исполнителя предложения в соответствии с их компетенцией в срок не позднее трех рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения.

2.2.2. Уполномоченное лицо имеет право запросить дополнительную информацию, организовать совещания и рабочие встречи, выездные мероприятия, предпринять иные действия в целях всестороннего и объективного рассмотрения обращений граждан

2.2.3. Ответственный исполнитель имеет право запросить дополнительную информацию у соисполнителей, предпринять иные действия в целях всестороннего и объективного рассмотрения обращений.

Ответственность за предоставление ответственному исполнителю информации, материалов и документов, необходимых для рассмотрения обращений и ответов заявителям возлагается на соисполнителей.

Ответственный исполнитель, к которому поступило на рассмотрение обращение:

- изучает обращение и приложенные к нему материалы;
- назначает должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения (далее - исполнитель), направляет ему обращение с резолюцией о сроке и порядке его рассмотрения.

Обращение считается доведенным до исполнителя с момента утверждения резолюции в электронной форме.

Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения и разрешения обращений граждан несет ответственный исполнитель.

2.3. Порядок рассмотрения обращения и принятия по нему решения

2.3.1. Обращение, поступившее в Комитет в письменной форме или в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Положением.

Обращение в письменной форме гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование Комитета, либо фамилию, имя, отчество председателя Комитета, либо его должность. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или 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.

В обращении, поступившем в Комитет в форме электронного документа, гражданин 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 или в иной информационной системе в сети «Интернет», обеспечивающей 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.

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

Председатель Комитета (лицо, исполняющее его обязанности) либо уполномоченное лицо вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

Обращения граждан, призванных на военную службу по мобилизации в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 21 сентября 2022 г. № 647 «Об объявлении частичной мобилизации в Российской Федерации», или заключивших контракт о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации или войска национальной гвардии Российской Федерации в ходе проведения специальной военной операции по демилитаризации и денацификации Украины (далее - СВО), отражения вооруженного вторжения на территорию Российской Федерации, а также в ходе вооруженной провокации на Государственной границе Российской Федерации и территориях субъектов Российской Федерации, прилегающих к районам проведения СВО, или заключивших контракт (имевших иные правоотношения) с организацией, содействующей выполнению задач, возложенных на Вооруженные силы Российской Федерации, при условии их участия в СВО, или заключавших в период с 1 октября 2022 г.

до 1 сентября 2023 г. соглашения (имевших иные правоотношения) с Министерством обороны Российской Федерации и выполнявших задачи в составе специальных подразделений воинских частей в ходе СВО, или заключивших контракт с Министерством обороны Российской Федерации на прохождение военной службы в целях участия в СВО, а также принимающих участие в СВО военнослужащих, проходящих военную службу по контракту, и сотрудников (военнослужащих) войск национальной гвардии Российской Федерации, а также членов их семей рассматриваются в пределах компетенции Комитета в течение двадцати дней со дня регистрации обращения.

2.3.3. В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 указанного Федерального закона, председатель Комитета (лицо, исполняющее его обязанности) либо уполномоченное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на тридцать дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение, в порядке, установленном подпунктом 2.3.13 настоящего пункта.

Решение о продлении срока рассмотрения обращения принимается председателем комитета (лицом, исполняющим его обязанности) либо уполномоченным лицом в пределах тридцатидневного срока рассмотрения обращения.

Ответственность за своевременность подготовки и обоснованность материалов для принятия решения о продлении срока рассмотрения обращения возлагается на исполнителя (ответственного исполнителя).

2.3.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Комитета, 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.

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, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Губернатору Нижегородской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В случае если обращение гражданина из числа лиц, указанных в абзаце третьем подпункта 2.3.2 настоящего пункта, содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Комитета, то такое обращение в течение пяти дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.3.5. Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или его почтовый адрес, 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 совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Комитет вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю 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.

В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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.

2.3.6. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, председатель Комитета 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 Комитет. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.3.7. В случае поступления в Комитет письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Комитета в сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации

обращения сообщается электронный адрес официального сайта в сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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

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 Комитет либо должностному лицу Комитета.

2.3.9. Исполнитель (ответственный исполнитель):

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает, 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;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- обобщает для включения в проект ответа гражданину полученные от соисполнителей предложения;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в подпункте 2.3.5 настоящего пункта;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.3.10. Ответы на обращения должны быть аргументированными, изложенными в доступной, понятной и легкой для восприятия форме, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации и Нижегородской области с разъяснением по существу всех затронутых в них вопросов, а также содержать четкое разъяснение порядка обжалования

принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

2.3.11. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или несвершении испрашиваемого действия. Если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие пояснения.

2.3.13. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе аргументированно даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

Принимая решение об отказе в удовлетворении обращения, в письменном ответе гражданину сообщается о порядке обжалования этого решения либо об ином порядке восстановления или защиты нарушенных прав, свобод или законных интересов гражданина.

2.3.13. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.3.14. По итогам рассмотрения обращения исполнитель (ответственный исполнитель) в срок не позднее двух рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения подготавливает проект ответа на обращение и направляет его на согласование, утверждение и регистрацию в СЭДО в порядке, установленном инструкцией по делопроизводству в исполнительных органах Нижегородской области.

Ответ на обращение подписывается председателем Комитета (лицом, исполняющим его обязанности) либо уполномоченным лицом.

2.3.15. При необходимости продления срока рассмотрения обращения исполнитель (ответственный исполнитель) в срок не позднее двух рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения подготавливает проект уведомления гражданина о продлении срока рассмотрения обращения и направляет его председателю Комитета (лицу, исполняющему его обязанности) либо уполномоченному лицу для принятия решения о продлении срока.

Председатель Комитета (лицо, исполняющее его обязанности) либо уполномоченное лицо в течение одного рабочего дня принимает решение о продлении (непродлении) срока рассмотрения обращения.

Гражданин, направивший обращение, уведомляется о продлении срока рассмотрения обращения в форме письма, которое направляется на согласование, утверждение и регистрацию в СЭДО в порядке,

установленном инструкцией по делопроизводству в исполнительных органах Нижегородской области.

2.3.16. В случае направления письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу ответственный исполнитель вправе, в случае необходимости, запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

2.3.17. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в Комитет или должностному лицу Комитета, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным абзацем первым настоящего подпункта, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

2.4. Направление ответа на обращение

2.4.1. Отправление ответа на обращение гражданина осуществляется после присвоения обращению исходящего регистрационного номера в СЭДО.

2.4.2. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Комитет или должностному лицу Комитета в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе в сети «Интернет», обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Комитет или должностному лицу Комитета в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Комитет или должностному лицу Комитета 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 от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Комитета в сети «Интернет».

Обращения и сообщения граждан, поступившие посредством специальных интернет-сервисов и платформ, обрабатываются и рассматриваются Комитетом в соответствии с принятыми Правительством

Нижегородской области нормативными правовыми актами. Ответы по результатам рассмотрения данных обращений и сообщений публикуются на соответствующих интернет-сервисах и платформах.

Ответ на коллективное обращение граждан направляется на имя одного из лиц, указанных в обращении (если в обращении не оговорено конкретное лицо, уполномоченное получить ответ на обращение). 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.

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

2.5. Порядок хранения рассмотренных обращений и ответов на них

2.5.1. Рассмотренные обращения граждан, а также переписка по их рассмотрению, имеют специальный индекс и хранятся отдельно.

2.5.2. Формирование дел (в том числе электронных), связанных с рассмотрением обращений граждан, их хранение осуществляются в соответствии с утвержденной номенклатурой дел в Комитете в порядке и сроки, установленные действующим законодательством Российской Федерации.

3. Организация личного приема граждан

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

При проведении личного приема граждан, являющихся инвалидами, осуществляется оказание помощи таким лицам с учетом требований Федерального закона от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

Помещение для осуществления приема граждан должно быть оборудовано в соответствии с санитарными нормами и правилами. Для написания заявлений непосредственно в Комитете гражданам отводятся места, оборудованные стульями, столами, канцелярскими принадлежностями и бумагой для составления письменных обращений.

В местах проведения приема граждан, в том числе личного приема граждан, для их сведения размещаются тексты Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской

Федерации», Закона Нижегородской области от 7 сентября 2007 г. № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области», информация о праве отдельных категорий граждан на первоочередной личный прием и иные информационно-справочные материалы.

Информация о месте, а также об установленных для личного приема днях и часах доводится до сведения граждан через официальный сайт Комитета в сети «Интернет», средствах массовой информации и размещается на информационных стендах Комитета.

3.2. Личный прием граждан председателем Комитета (лицом, исполняющим его обязанности), заместителем председателя Комитета ведется на основании предварительной записи по телефону: (831) 433-65-29 и осуществляется по адресу нахождения и в часы работы Комитета согласно графику, утверждаемому председателем Комитета (лицом, исполняющим его обязанности) не реже одного раза в два месяца.

Предварительная запись является вспомогательным инструментом для всесторонней подготовки к рассмотрению на личном приеме имеющихся у граждан вопросов.

Отсутствие предварительной записи гражданина на личный прием должностного лица не может являться основанием для отказа в приеме.

Делопроизводитель, осуществляющий запись на личный прием к председателю Комитета (лицу, исполняющему его обязанности) или заместителю председателя Комитета, уведомляет заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве (при наличии) должностного лица, осуществляющего личный прием, а также формирует необходимую для приема информацию. Допускается уведомление заявителя по телефону.

Во время организации и проведения личного приема граждан должностные лица Комитета, осуществляющие личный прием, обязаны соблюдать при исполнении должностных обязанностей права и законные интересы граждан, быть корректными и внимательными в обращении с гражданами, соблюдать требования к служебному поведению.

На письменное обращение гражданина, содержащее просьбу о личном приеме председателем Комитета (лицом, исполняющим его обязанности) или заместителем председателя Комитета, должен быть предоставлен ответ по существу всех поставленных вопросов, в порядке и сроки, установленные Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

При отказе в удовлетворении просьбы гражданина о личном приеме ответ должен содержать правовое обоснование принятого решения, а также порядок его обжалования.

Личный прием граждан, не включенных в список на личный прием в рамках предварительной записи, осуществляется по решению председателя Комитета (лица, исполняющего его обязанности) или заместителя председателя Комитета, проводящих прием, на основании норм действующего законодательства с учетом интересов граждан, имеющих

право на первоочередной личный прием, и иных приглашенных на личный прием граждан в соответствии с предварительной записью. Информация о принятом решении председателем Комитета (лицом, исполняющим его обязанности) или заместителем председателя Комитета доводится до сведения таких граждан делопроизводителем.

3.3. Организацию приема заявителей осуществляет делопроизводитель.

Учет обращений граждан ведется в Журнале учета обращений граждан (далее - Журнал), форма которого предусмотрена приложением 1 к настоящему Положению.

3.4. В случае необходимости председатель Комитета дает поручения должностным лицам соответствующих структурных подразделений Комитета о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу к дате приема.

3.5. По решению председателя Комитета к участию в проведении им приема граждан могут привлекаться иные государственные гражданские служащие Комитета.

3.6. Граждане приглашаются на прием в порядке очередности.

Правом на личный прием в первоочередном порядке обладают сенаторы Российской Федерации, депутаты Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы, депутаты Законодательного Собрания Нижегородской области, ветераны Великой Отечественной войны, ветераны и инвалиды боевых действий, члены их семей, члены семей погибших (умерших) ветеранов и инвалидов боевых действий, граждане, призванные на военную службу по мобилизации в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 21 сентября 2022 г. № 647 «Об объявлении частичной мобилизации в Российской Федерации», или заключившие контракт о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации или войска национальной гвардии Российской Федерации в ходе проведения СВО, или заключившие контракт с Министерством обороны Российской Федерации на прохождение военной службы в целях участия в СВО, а также принимающие участие в СВО военнослужащие, проходящие военную службу по контракту, и сотрудники (военнослужащие) войск национальной гвардии Российской Федерации, не являющиеся ветеранами боевых действий, а также члены их семей, инвалиды I группы и их опекуны, инвалиды II группы, родители, опекуны и попечители детей-инвалидов и лица, сопровождающие таких детей, беременные женщины, родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет, лица, удостоенные Почетного звания «Почетный гражданин Нижегородской области», а также иные категории граждан в соответствии с частью 7 статьи 13 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

Первыми на личный прием приглашаются граждане, имеющие право на первоочередной прием. В случае если правом на первоочередной прием обладают одновременно несколько граждан, прием указанных граждан проводится в порядке их явки.

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

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

3.8. Решение должностного лица, проводившего личный прием, заносится в карточку личного приема гражданина по форме согласно приложению 2 к настоящему Положению и/или оформляется в виде поручения руководителям (уполномоченным должностным лицам) соответствующих структурных подразделений Комитета по компетенции. Карточка личного приема подлежит регистрации в СЭДО.

3.9. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов. Согласие гражданина на устный ответ подтверждается его личной подписью в карточке личного приема гражданина.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном настоящим Положением порядке. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приема.

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

3.11. Гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении устного обращения в ходе личного приема, если ранее ему были даны ответы 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 форме, которое в установленном настоящим Положением порядке подлежит регистрации и последующему направлению на рассмотрение и разрешение по существу структурными подразделениями Комитета в соответствии с их компетенцией.

3.12. При необходимости и наличии технической возможности личный прием граждан председателем Комитета (лицом, исполняющим его

обязанности), заместителем председателя Комитета по их решению и с согласия гражданина может проводиться в режиме видео-конференц-связи.

Гражданин в обязательном порядке информируется о ведении видеопротоколирования личного приема (при наличии). При несогласии гражданина видеопротоколирование не ведется.

4. Контроль и обобщение результатов работы по рассмотрению обращений граждан

4.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан.

4.2. Контроль осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения их прав, свобод и законных интересов, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

Контроль за исполнением обращений включает:

 постановку поручений по исполнению обращений на контроль;

 сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

 подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям заявителей;

 снятие обращений с контроля.

Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору на основании сведений, содержащихся в СЭДО.

4.3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан сотрудниками структурных подразделений Комитета осуществляется руководителями соответствующих структурных подразделений Комитета.

Делопроизводитель осуществляет контроль за сроками рассмотрения обращений в структурных подразделениях Комитета.

4.4. Обращения, поступившие в Комитет из иных исполнительных органов 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).

Обращение снимается с контроля только после осуществления необходимых мер по исполнению принятого по результатам его рассмотрения решения о полном или частичном удовлетворении обращения.

4.5. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

4.6. Руководители структурных подразделений Комитета должны регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений, принимать меры по устранению причин нарушений.

Ежегодно обращения анализируются делопроизводителем по следующим направлениям:

- количество рассмотренных обращений;
- полнота и своевременность рассмотрения обращений граждан.

Содержание обращений граждан учитывается в текущей и перспективной работе Комитета.

4.7. 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 Комитета к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан в комитете
ветеринарии Нижегородской области

ФОРМА ЖУРНАЛА
УЧЕТА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

№ п/п	Ф.И.О.	Краткое содержание вопроса	Дата личного приема	Результат рассмотрения обращения

ПРИЛОЖЕНИЕ 2
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан в комитете
ветеринарии Нижегородской области

Карточка личного приема граждан

№ _____

" ____ " _____ 20__ г.
(дата приема)

Фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина:

Место работы гражданина, должность:

Адрес регистрации гражданина, контактный телефон:

Краткое содержание вопроса:

Поручение, срок его исполнения и лицо, ответственное за исполнение поручения:

Фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), должность лица, ведущего прием:

Подпись лица, ведущего прием, дата:

_____ " ____ " _____ 20__ года
