



ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ДЕПАРТАМЕНТ ВЕТЕРИНАРИИ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ПРИКАЗ

30.01.2024

№ 20

г. Екатеринбург

Об организации работы «телефона доверия» по вопросам эпизоотического благополучия Свердловской области

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Положением о Департаменте ветеринарии Свердловской области, утвержденным постановлением Правительства Свердловской области от 07.12.2015 № 1101-ПП «Об утверждении Положения и предельного лимита штатной численности Департамента ветеринарии Свердловской области», в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и организаций по вопросам обеспечения эпизоотического благополучия Свердловской области

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Создать в Департаменте ветеринарии Свердловской области «телефон доверия» по вопросам эпизоотического благополучия Свердловской области 8 (343) 312-06-26.
2. Утвердить Порядок работы «телефона доверия» по вопросам эпизоотического благополучия Свердловской области (прилагается).
3. Холоденину Анастасию Юрьевну, главного специалиста отдела государственного надзора в сфере обращения с животными и лабораторного контроля Департамента ветеринарии Свердловской области, назначить ответственным за обработку обращений, поступающих на «телефон доверия» по вопросам эпизоотического благополучия Свердловской области.
4. Отделу государственного надзора в сфере обращения с животными и лабораторного контроля Департамента ветеринарии Свердловской области организовать работу с обращениями граждан и организаций, поступающими на «телефон доверия» по вопросам эпизоотического благополучия Свердловской области.
5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.
6. Опубликовать настоящий приказ на «Официальном интернет-портале правовой информации Свердловской области» (www.pravo.gov66.ru).
7. Разместить настоящий приказ на официальном сайте Департамента ветеринарии Свердловской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Директор Департамента

Е.В. Трушкин

УТВЕРЖДЕН
приказом Департамента
ветеринарии Свердловской области
от 30.01.2024 № 20
«Об организации работы «телефона
доверия» по вопросам эпизоотического
благополучия Свердловской области»

ПОРЯДОК
работы «телефона доверия» по вопросам эпизоотического благополучия
Свердловской области

1. Настоящий Порядок работы «телефона доверия» по вопросам эпизоотического благополучия Свердловской области (далее – Порядок) определяет правила организации работы «телефона доверия» для приема устных обращений граждан и организаций по вопросам эпизоотического благополучия Свердловской области (далее – обращения).

2. «Телефон доверия» по вопросам эпизоотического благополучия Свердловской области (далее – «телефон доверия») создан в целях приема сообщений о ситуациях, создающих угрозу возникновения и распространения заболеваний животных и птиц на территории Свердловской области.

3. «Телефон доверия» – канал связи с гражданами и организациями, созданный в целях получения дополнительной информации для совершенствования деятельности Департамента ветеринарии Свердловской области (далее – Департамент) по вопросам эпизоотического благополучия Свердловской области, оперативного реагирования при возникновении ситуаций, создающих опасность возникновения и распространения заразных болезней животных и птиц, а также их внезапного падежа.

4. По «телефону доверия» принимается и рассматривается информация о ситуациях, создающих опасность возникновения и распространения заразных болезней животных и птиц, а также их внезапного падежа на территории Свердловской области.

5. Информация о функционировании «телефона доверия» и о правилах приема обращений размещается на официальном сайте Департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

6. Для работы «телефона доверия» выделена линия телефонной связи с номером: (343) 312-06-26.

«Телефон доверия» функционирует в автоматическом режиме и оснащен системой записи поступающих обращений (функция «автоответчик»).

7. «Телефон доверия» устанавливается в отделе государственного надзора в сфере обращения с животными и лабораторного контроля Департамента.

8. Прием и запись обращений, поступивших на «телефон доверия», осуществляется автоматически в круглосуточном режиме.

9. Время приема одного обращения в режиме работы автоответчика составляет от 3 до 5 минут.

10. Примерный текст сообщения, который должен в автоматическом режиме воспроизводиться при соединении с абонентом: «Здравствуйте. Вы позвонили на «телефон доверия» Департамента ветеринарии Свердловской области.

Оставьте сообщение о ситуациях, создающих опасность возникновения и распространения заразных болезней животных и птиц, а также их внезапного падежа. Для уточнения полученной информации просьба оставить контактные данные».

11. Все обращения, поступающие на «телефон доверия», не позднее следующего рабочего дня с момента их получения подлежат обязательному внесению государственным гражданским служащим Департамента, ответственным за обработку обращений, поступающих на «телефон доверия» (далее – ответственное лицо), в Журнал регистрации обращений граждан и организаций, поступивших на «телефон доверия» по вопросам эпизоотического благополучия Свердловской области (далее – Журнал) по форме согласно приложению № 1 к настоящему Порядку.

Журнал должен быть прошит, пронумерован и заверен оттиском печати Департамента.

Обращения, поступившие на «телефон доверия», оформляются ответственным лицом по форме согласно приложению № 2 к настоящему Порядку.

Все обращения, поступившие на «телефон доверия», после регистрации в Журнале подлежат обязательной регистрации в подсистеме «Модуль обращения граждан» системы электронного документооборота исполнительных органов государственной власти Свердловской области (далее – СОГ).

12. Рассмотрение обращения, поступившего на «телефон доверия», осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Порядком.

13. Организацию работы «телефона доверия» осуществляет ответственное лицо, которое:

- 1) фиксирует на бумажном носителе текст обращения, поступившего на «телефон доверия» лицом по форме согласно приложению № 2 к настоящему Порядку;
- 2) регистрирует обращение, поступившее на «телефон доверия» в Журнале;
- 3) передает обращение, поступившее на «телефон доверия», в отдел государственной гражданской службы, правовой, кадровой и организационной работы Департамента для регистрации в СОГ и направления Директору Департамента ветеринарии Свердловской области (далее – Директор Департамента) для принятия решения о рассмотрении обращения структурными подразделениями Департамента в порядке и сроки, установленные Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- 4) анализирует и обобщает обращения, поступившие на «телефон доверия», в целях мониторинга эпизоотической ситуации на территории Свердловской области, разработки и реализации мер, направленных на предупреждение болезней животных и их лечение, выпуск полноценной и безопасной в ветеринарном отношении продукции животного происхождения и защиту населения от болезней, общих для человека и животных.

14. Ответственное лицо в срок до 10 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, представляются Директору Департамента аналитическую справку по результатам рассмотрения устных обращений по вопросам эпизоотического благополучия Свердловской области, поступивших на «телефон доверия», а также информации о принятых по ним мерах по форме согласно приложению № 3 к настоящему Порядку.

15. Гражданские служащие Департамента, работающие с обращениями, поступившими на «телефон доверия», несут в установленном порядке персональную ответственность за сохранность служебной информации, сведений конфиденциального характера в соответствии с законодательством Российской Федерации.

16. Использование «телефона доверия» не по назначению запрещено.

17. Файлы с аудиозаписями обращений, поступивших на «телефон доверия», хранятся у ответственного лица один год, после чего подлежат уничтожению.

Приложение № 1
к Порядку работы «телефона
доверия» по вопросам
эпизоотического благополучия
Свердловской области

Форма

ЖУРНАЛ
регистрации обращений граждан и организаций,
поступивших на «телефон доверия» по вопросам эпизоотического благополучия Свердловской области

Номер строки	Дата и время поступления обращения	Фамилия, имя, отчество гражданина (при наличии информации)	Адрес, телефон гражданина (организации) (при наличии информации)	Краткое содержание обращения	Информация об ответственном структурном подразделении Департамента, которому направлено обращение для принятия мер	Отметка о результатах рассмотрения обращения
1	2	3	4	5	6	7

Приложение № 2
к Порядку работы «телефона
доверия» по вопросам
эпизоотического благополучия
Свердловской области

Форма

ОБРАЩЕНИЕ
на «телефон доверия» по вопросам эпизоотического благополучия
Свердловской области

Дата, время: _____
(указывается число, месяц, год, час и минуты поступления обращения на «телефон доверия»)

Фамилия, имя, отчество, название организации: _____
(указывается Ф.И.О. гражданина, название организации)

либо делается запись о том, что гражданин не сообщил Ф.И.О., название организации)

Место проживания гражданина, юридический адрес организации: _____
(указывается адрес, который сообщил гражданин, либо делается запись о том, что гражданин адрес не сообщил)

Контактный телефон: _____
(номер телефона, с которого звонил и/или который сообщил гражданин, либо делается запись о том, что телефон не определен и/или гражданин номер телефона не сообщил)

Содержание обращения: _____

Обращение принял: _____
(должность, фамилия и инициалы, подпись лица, принявшего обращение)

Регистрационный номер в журнале регистрации обращений граждан и организаций,
поступивших на «телефон доверия» по вопросам эпизоотического благополучия Свердловской
области
