Работа с обращениями граждан проводилась на основании Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Областного закона Ростовской области от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан», рекомендаций Правительства Ростовской области областным органам исполнительной власти по повышению эффективности работы с обращениями граждан в 2012 году.

Управлением ветеринарии Ростовской области в целях повышения эффективности работы с обращениями граждан принимаются следующие меры:

- предоставляются качественные услуги (в том числе в электронной форме);

- обеспечивается взаимодействие управления ветеринарии и органов местного самоуправления по защите прав и законных интересов граждан;

- осуществляется взаимодействие с отделом по работе с обращениями граждан Правительства ростовской области, министерством сельского хозяйства ростовской области по оперативному разрешению проступивших обращений граждан;

- обеспечивается повышение информированности населения по тематическим проблемам предупреждения и ликвидации заразных и массовых незаразных болезней животных, обеспечения безопасности продуктов животноводства в ветеринарно-санитарном отношении, защиты населения от болезней, общих для человека и животных и принимаемым мерам по их разрешению с помощью средств массовой информации – телевидения, радио, газет, а также путем распространения листовок и проведения сходов граждан в населенных пунктах области;

- на официальном интернет-сайте управления ветеринарии размещается информация о результатах рассмотрения обращения граждан и принимаемых мерах;

Обеспечивается особый контроль (с применением выездных и коллегиальных форм проверки) рассмотрения обращений по вопросам, содержащим факты нарушения законов, коррупции, злоупотребления должностными лицами служебным положением.

В целях совершенствования взаимодействия Правительства Ростовской области, областных органов исполнительной власти с органами местного самоуправления и организациями, доведения до сведения жителей области информации о деятельности органов исполнительной власти области о состоянии дел в территориях, начальник управления ветеринарии Ростовской области Карташов С.Н., являясь членом информационной группы Правительства ростовской области № 6, ежемесячно выезжает в территорию, за которой он закреплен (Ремонтненский район). При выезде в территорию осуществляется прием граждан в порядке, установленном действующим законодательством, проводятся встречи с руководителями органов местного самоуправления, других органов и организаций, осуществляется контроль за исполнением правовых актов Ростовской области, а также осуществляется решение иных вопросов в соответствии с компетенцией.

В управление ветеринарии Ростовской области в 2012 году поступило 73 обращения (66 письменных и 7 устных). Из общего числа обращений граждан получено 7 коллективных заявлений, что составляет 10 % от общего количества.

Управлением ветеринарии Ростовской области рассмотрение всех обращений взято на контроль. Рассмотрены все обращения, по которым заявителям были даны ответы. В случаях подтверждения фактов, указанных в обращениях граждан, виновные лица были привлечены к ответственности.

С целью объективного рассмотрения некоторых заявлений создавались комиссии для изучения предмета обращения и зачастую рассматривались с выездом на место.

Итогом данной работы в 2012 году является создание устойчивой системы работы по соблюдению прав граждан, обратившихся в управление ветеринарии Ростовской области, защите их конституционных прав и законных интересов