



**МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА
АЛТАЙСКОГО КРАЯ**
(Минтранс Алтайского края)

П Р И К А З

« 01 » 04 2019 г.

г. Барнаул

№ 96

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в Министерстве транспорта Алтайского края

В соответствии со статьей 3 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», законом Алтайского края от 29.12.2006 № 152-ЗС «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края», постановлением Правительства Алтайского края от 05.06.2018 № 192 и в целях совершенствования работы с обращениями граждан приказываю:

Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в Министерстве транспорта Алтайского края (приложение).

Министр

А.Г. Дементьев

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства транспорта
Алтайского края
от 01.04.2019 № 96

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан в Министерстве транспорта
Алтайского края

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Министерстве транспорта Алтайского края (далее – «Порядок») устанавливает требования к организации работы при рассмотрении обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, адресованных в Министерство транспорта Алтайского края (далее – «Министерство») или на имя должностных лиц Министерства в письменной, электронной или устной форме, поступивших в Министерство, в том числе в ходе личного приема.

1.2. Организация работы с обращениями граждан осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Алтайского края.

1.3. В Порядке используются основные термины, предусмотренные статьей 4 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - «Федеральный закон») и статьей 2 закона Алтайского края от 29.12.2006 № 152-ЗС «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края».

2. Прием, учет и первичная обработка обращений граждан

2.1. Обращения граждан, поступившие в Министерство подлежат обязательному рассмотрению.

2.2. Письменные обращения граждан, адресатами которых являются Министерство, должностные лица Министерства, направляются на почтовый адрес: ул. Папанинцев, д. 105, г. Барнаул, 656049. Обращения в форме электронного документа направляются через интернет-приемную на официальном сайте Министерства (<http://mintrans22.ru>).

2.3. Прием, учет, первичную обработку поступивших в Министерство обращений граждан осуществляет отдел документационной и организационной работы Министерства (далее – «Отдел»).

2.4. Письменные обращения граждан, поступившие в конвертах, подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру.

2.5. При получении письменных обращений граждан проверяются

установленные Федеральным законом реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

2.6. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

наименование государственного органа, в который направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, которому адресовано письмо;

свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);

почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

суть предложения, заявления или жалобы.

В конце обращения ставится личная подпись гражданина и дата.

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

2.7. В обращении, направляемом в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает:

свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);

адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

суть предложения, заявления или жалобы.

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

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

2.9. Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию Министерства, недопустим.

2.10. Ответ на обращение не дается в случаях, если:

в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. 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 орган государственной власти, компетентный в этом вопросе;

ответ на поставленный в обращении вопрос не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Гражданин уведомляется об этом; текст письменного обращения не поддается прочтению. В этом слу-

чае, обращение 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;

текст обращения содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. В этом случае гражданин уведомляется о недопустимости злоупотребления правом;

текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы. Обращение 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.

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

2.12. Если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу, и при этом в нем не приводятся новые доводы или обстоятельства, министр транспорта Алтайского края (далее – «Министр») либо уполномоченное должностное лицо Министерства вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения были адресованы в Министерство или одному и тому же должностному лицу. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о данном решении.

2.13. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Министерство в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

2.14. Ответ на поступившее в Министерство обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, может быть размещен с соблюдением требований пункта 2.8 настоящего Порядка на официальном сайте Министерства.

В случае поступления в Министерство письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с абзацем 1 настоящего пункта на официальном сайте Министерства, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта Министерства, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.15. Информация об обращениях граждан, содержащих предложения, суждения о деятельности Министерства либо должностных лиц Министерства, представляется по компетенции соответствующим должностным лицам для сведения.

3. Регистрация обращений граждан

3.1. Обращения подлежат обязательной регистрации специалистами Отдела в течение трех дней с момента поступления в Министерство.

В случае поступления обращения после окончания рабочего дня, предшествующего нерабочему праздничному или выходному дню, либо в нерабочий праздничный или выходной день его регистрация производится на следующий рабочий день после выходного или нерабочего праздничного дня.

3.2. На первой странице обращения в правом нижнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и входящий номер.

3.3. Зарегистрированное специалистами Отдела обращение направляется на рассмотрение Министру, заместителю министра, которые определяют исполнителей.

3.4. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган, организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в абзаце четвертом пункта 2.10 настоящего Порядка.

3.5. 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 высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в четвертом абзаце пункта 2.10 настоящего Порядка.

3.6. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным настоящим пунктом, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в

установленном судебном порядке.

3.7. Жалобы граждан на результаты рассмотрения обращений, действия (бездействие) должностных лиц Министерства в связи с рассмотрением обращений направляются Министру, заместителю министра, по компетенции.

4. Порядок и сроки рассмотрения обращений граждан, организация контроля за их рассмотрением

4.1. Обращения граждан, поступившие по компетенции в Министерство, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

В случае если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или нерабочий праздничный день, последним днем рассмотрения считается следующий за ним рабочий день.

4.2. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона, Министр или уполномоченное должностное лицо Министерства вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока гражданина, направившего обращение.

4.3. Рассмотрение обращений граждан должностными лицами Министерства осуществляется с соблюдением требований, предусмотренных законодательством Российской Федерации и Алтайского края.

4.4. При рассмотрении обращения двумя или более исполнителями они самостоятельно координируют работу по исполнению данного поручения и подготовке ответа заявителю.

4.5. Должностные лица, осуществляющие рассмотрение обращений, несут персональную ответственность за объективность и полноту рассмотрения обращений, соблюдение сроков рассмотрения обращений, содержание подготовленных ответов заявителям.

4.6. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан в Министерстве осуществляет Отдел.

4.7. Основанием для снятия обращения с контроля является направление ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы.

5. Личный прием граждан

5.1. Организация личного приема граждан в Министерстве включает:

- предварительную запись граждан;
- регистрацию граждан;
- прием граждан должностными лицами Министерства;
- первичную обработку материалов приема;
- направление поручения исполнителям;
- подготовку ответов заявителям.

5.2. Предварительная запись на личный прием к Министру, заместителю министра осуществляется по телефонам: (3852) 36-36-67, 35-32-03 либо

по адресу: ул. Папанинцев, 105, г. Барнаул, кабинеты №№ 504, 513 в соответствии с режимом работы.

Запись граждан на личный прием осуществляют должностные лица Отдела.

5.3. Гражданину, обратившемуся для записи на личный прием, разъясняется порядок предварительной записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного обращения.

Должностные лица Отдела вправе уточнить мотивы обращения и суть вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.4. Личный прием граждан Министром, заместителем министра проводится согласно предварительной записи в соответствии с графиком приема, размещаемом на официальном сайте Министерства. Отсутствие предварительной записи не является основанием отказа в принятии на личный прием.

5.5. Гражданину, имеющему явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения, или находящемуся в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии, в записи на личный прием отказывается (до устранения указанной причины).

5.6. Должностные лица, отвечающие за организацию проведения личного приема, устанавливают очередность приема, предоставляя право на личный прием в первоочередном порядке инвалидам, участникам войн, многодетным семьям, а также отдельным категориям граждан в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

5.7. Министр, заместитель министра при рассмотрении обращения гражданина могут приглашать на прием специалистов Министерства, органов местного самоуправления, в случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к их ведению.

5.8. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях Министром, заместителем министра даются поручения исполнителям подготовить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Поручения фиксируются в регистрационной карточке.

5.9. Регистрация граждан, записанных на личный прием, осуществляется должностными лицами Отдела в день приема при наличии документа, удостоверяющего личность.

Должностные лица Отдела заполняют регистрационные карточки личного приема граждан и заносят данные заявителя в Единую систему электронного документооборота «Дело» (далее – ЕСЭД).

5.10. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в

дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.11. Личный прием граждан может осуществляться с использованием современных технических средств связи, обеспечивающих дистанционное общение с заявителем.

6. Организация работы с устными обращениями граждан

6.1. С устными обращениями граждане обращаются в Министерство лично либо по телефону. Устные обращения подлежат регистрации и рассмотрению, в порядке, установленном Федеральным законом.

6.2. Устные обращения, поступившие в ходе прямых эфиров, встреч с населением и других открытых форм общения должностных лиц Министерства с гражданами, оформляются ответственными за организацию проводимого мероприятия должностными лицами в письменном виде и представляются в Отдел для регистрации и рассмотрения в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Порядком.

7. Формирование дел по обращениям граждан

7.1. Снятые с контроля обращения граждан, поступившие по компетенции в Министерство, оформляются в дела и хранятся в Отделе в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Министерства. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются.

7.2. В папку «Дело» вкладываются:

подлинник письменного обращения или копия обращения, если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию либо направлено для рассмотрения в другой орган по компетенции;

резолуция Министра, заместителя министра;

письмо о продлении срока рассмотрения обращения, если он продлевался, с уведомлением гражданина, направившего обращение;

копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

7.3. Обращения, рассматриваемые в электронном виде, и ответы на них, хранятся в ЕСЭД.