

**МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА
И ДОРОЖНОГО ХОЗЯЙСТВА
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**

П Р И К А З

от 11.12.2023

№ 874

г. Краснодар

**Об организации работы по рассмотрению обращений
контролируемых лиц, поступивших в подсистему
досудебного обжалования**

В целях координации и обеспечения работы по рассмотрению обращений контролируемых лиц, в рамках досудебного обжалования, в соответствии с требованиями Федерального закона от 31 июля 2020 г. № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить перечень должностных лиц, ответственных за работу по рассмотрению обращений контролируемых лиц, осуществляющих деятельность в сфере перевозок пассажиров и багажа легковым такси либо осуществляющих перевозки по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок и (или) смежным межрегиональным маршрутам регулярных перевозок между Краснодарским краем и Республикой Адыгея, начальные остановочные пункты по которым расположены в границах Краснодарского края, поступивших в подсистему досудебного обжалования согласно приложению 1 к настоящему приказу.

2. Утвердить перечень должностных лиц, ответственных за работу по рассмотрению обращений контролируемых лиц, осуществляющих деятельность по осуществлению работ по капитальному ремонту, ремонту и содержанию автомобильных дорог общего пользования регионального или межмуниципального значения либо по использованию полос отвода и (или) придорожных полос автомобильных дорог общего пользования регионального или межмуниципального значения, поступивших в подсистему досудебного обжалования согласно приложению 2 к настоящему приказу.

3. Утвердить Методические рекомендации по работе с подсистемой досудебного обжалования министерства транспорта и дорожного хозяйства Краснодарского края согласно приложению 3 к настоящему приказу.

4. Заместителю министра транспорта и дорожного хозяйства Краснодарского края Смаглюку А.В. обеспечить:

1) проведение проверок фактов нарушения должностными лицами, определенными в соответствии с приложением 1 к настоящему приказу, порядка и сроков рассмотрения обращений контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования;

2) ежемесячное проведение должностными лицами, определенными в соответствии с приложением 1 к настоящему приказу, анализа результатов рассмотрения в рамках досудебного обжалования обращений контролируемых лиц.

5. Заместителю министра транспорта и дорожного хозяйства Краснодарского края Подскребалину К.С. обеспечить:

1) проведение проверок фактов нарушения должностными лицами, определенными в соответствии с приложением 2 к настоящему приказу, порядка и сроков рассмотрения обращений контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования;

2) ежемесячное проведение должностными лицами, определенными в соответствии с приложением 2 к настоящему приказу, анализа результатов рассмотрения в рамках досудебного обжалования обращений контролируемых лиц.

6. Отделу презентационной деятельности, технического сопровождения и информационного обеспечения (Сергиенко Е.А.) опубликовать настоящий приказ на официальном сайте министерства транспорта и дорожного хозяйства Краснодарского края и направить для размещения (опубликования) на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <http://admkrain.krasnodar.ru> и «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru).

7. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

8. Настоящий приказ вступает в силу на следующий день после его официального опубликования.

Министр



А.Л. Переверзев

Приложение 1

УТВЕРЖДЕН

приказом министерства
транспорта и дорожного
хозяйства Краснодарского края
от 14.12.2023 № 874

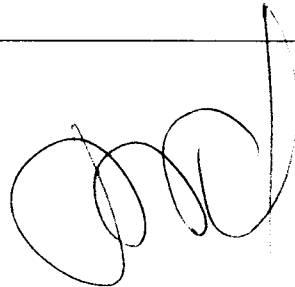
ПЕРЕЧЕНЬ

**должностных лиц, ответственных за работу по рассмотрению
обращений контролируемых лиц, осуществляющих
деятельность в сфере перевозок пассажиров и багажа
легковым такси либо осуществляющих перевозки по
межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок и
(или) смежным межрегиональным маршрутам регулярных
перевозок между Краснодарским краем и Республикой
Адыгея, начальные остановочные пункты по которым
расположены в границах Краснодарского края поступивших
в подсистему досудебного обжалования**

№ п/п	Обязанности	Наименование структурного подразделения	Наименование должности
1	2	3	4
1	обеспечение координации работы по рассмотрению обращений контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования;		министр транспорта и дорожного хозяйства Краснодарского края

1	2	3	4
	<p>обеспечение соблюдения порядка и сроков рассмотрения обращений контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования;</p> <p>обеспечение принятия решений по результатам рассмотрения обращений контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования</p>		<p>(далее – министр);</p> <p>заместитель министра транспорта и дорожного хозяйства Краснодарского края (далее –заместитель министра);</p>
2	<p>обеспечение рассмотрения и подписания решений по обращениям контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования;</p> <p>обеспечение назначения и переназначения исполнителя по обращениям контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования;</p> <p>обеспечение контроля за ходом и сроками рассмотрения обращений контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования</p>		<p>министр;</p> <p>заместитель министра</p>
3	<p>обеспечение определения должностного лица, уполномоченного на рассмотрение обращения контролируемого лица в рамках досудебного обжалования;</p> <p>обеспечение контроля за ходом и сроками рассмотрения обращений контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования</p>	<p>управление пассажирских перевозок;</p> <p>отдел контроля за исполнением законодательства на транспорте</p> <p>управления пассажирских перевозок</p>	<p>начальник управления;</p> <p>заместитель начальника управления;</p> <p>начальник отдела;</p> <p>заместитель начальника отдела</p>
4	<p>обеспечение информационной и программно-технической поддержки пользователей подсистемы досудебного обжалования</p>	<p>отдел презентационной деятельности, технического сопровождения и информационного обеспечения</p>	<p>начальник отдела;</p> <p>ведущий консультант</p>
5	<p>обеспечение рассмотрения материалов обращений контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования, принятия решений по ходатайствам,</p>	<p>управление пассажирских перевозок;</p>	<p>начальник управления;</p> <p>заместитель начальника управления;</p>

1	2	3	4
	продления сроков рассмотрения обращений и подготовки проектов решений по обращениям контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования	отдел контроля за исполнением законодательства на транспорте управления пассажирских перевозок	начальник отдела; заместитель начальника отдела; главный консультант; ведущий консультант; консультант



Начальник отдела контроля за исполнением
законодательства на транспорте
управления пассажирских перевозок

В.В. Кривулько

Приложение 2

УТВЕРЖДЕН

приказом министерства

транспорта и дорожного

хозяйства Краснодарского края

от 11.12.2023 № 874

ПЕРЕЧЕНЬ


**должностных лиц, ответственных за работу по рассмотрению
обращений контролируемых лиц, осуществляющих
деятельность по осуществлению работ по капитальному
ремонту, ремонту и содержанию автомобильных дорог
общего пользования регионального или межмуниципального
значения либо по использованию полос отвода и (или)
придорожных полос автомобильных дорог общего
пользования регионального или межмуниципального
значения поступивших в подсистему досудебного
обжалования**

№ п/п	Обязанности	Наименование структурного подразделения	Наименование должности
1	2	3	4
1	обеспечение координации работы по рассмотрению обращений контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования; обеспечение соблюдения порядка и сроков рассмотрения обращений контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования;		министр транспорта и дорожного хозяйства Краснодарского края (далее – министр); заместитель министра транспорта и дорожного

1	2	3	4
	обеспечение принятия решений по результатам рассмотрения обращений контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования		хозяйства Краснодарского края (далее –заместитель министра);
2	обеспечение рассмотрения и подписания решений по обращениям контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования; обеспечение назначения и переназначения исполнителя по обращениям контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования; обеспечение контроля за ходом и сроками рассмотрения обращений контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования		министр; заместитель министра
3	обеспечение определения должностного лица, уполномоченного на рассмотрение обращения контролируемого лица в рамках досудебного обжалования; обеспечение контроля за ходом и сроками рассмотрения обращений контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования	управление эксплуатации автомобильных дорог; отдел транспортной безопасности и государственного надзора управления эксплуатации автомобильных дорог	начальник управления; начальник отдела; заместитель начальника отдела
4	обеспечение информационной и программно-технической поддержки пользователей подсистемы досудебного обжалования	отдел презентационной деятельности, технического сопровождения и информационного обеспечения	начальник отдела; ведущий консультант
5	обеспечение рассмотрения материалов обращений контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования, принятия решений по ходатайствам, продления сроков рассмотрения обращений и подготовки проектов решений по обращениям контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования	управление эксплуатации автомобильных дорог; отдел транспортной безопасности и государственного надзора управления эксплуатации автомобильных дорог	начальник управления; начальник отдела; заместитель начальника отдела; главный консультант; ведущий консультант

2

Начальник отдела контроля за исполнением
законодательства на транспорте
управления пассажирских перевозок



В.В. Кривулько

Приложение 3

УТВЕРЖДЕНЫ
приказом министерства
транспорта и дорожного
хозяйства Краснодарского края
от 14.12.2023 № 874

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
по работе с подсистемой досудебного обжалования
министерства транспорта и дорожного хозяйства
Краснодарского края**

1. Общие положения

1.1. Нормативное регулирование работы в подсистеме досудебного обжалования (далее – подсистема ДО) министерства транспорта и дорожного хозяйства Краснодарского края (далее – министерство) предусмотрено Федеральным законом от 31 июля 2020 г. № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 248-ФЗ) и принятыми в соответствии с ним нормативными правовыми актами.

1.2. Подсистемой ДО предусмотрена следующая схема организации работы должностных лиц и их функционала в министерстве:

1) администратор:

создание новой учетной записи пользователя с указанием его роли в рассмотрении жалоб;

настройка и загрузка шаблонов документов;

настройка личного кабинета контрольного (надзорного) органа;

настройка информации о виде контроля (надзора), заполнение справочников для федеральной государственной информационной системы «Единая система нормативной справочной информации»;

2) секретарь:

назначение и переназначение жалобы на исполнителя;

обеспечение контроля за ходом и сроками рассмотрения жалоб;

3) руководитель:

назначение жалобы на исполнителя;

перенаправление жалобы в другое структурное подразделение;

принятие решения об отказе в рассмотрении жалобы;

принятие решения по ходатайству о приостановлении исполнения обжалуемого решения;

принятие решения по ходатайству о восстановлении пропущенного срока подачи жалобы;

запрос дополнительной информации по жалобе;

принятие итогового решения по жалобе;

продление срока рассмотрения жалобы;

4) инспектор:

подготовка проекта решения об отказе в рассмотрении жалобы;

перенаправление жалобы в другое структурное подразделение;

подготовка проекта решения по ходатайству о приостановлении исполнения обжалуемого решения;

подготовка проекта решения по ходатайству о восстановлении пропущенного срока подачи жалобы;

запрос дополнительной информации по жалобе;

подготовка проекта итогового решения по жалобе;

продление срока рассмотрения жалобы.

1.3. С учетом ролевой модели должностных лиц министерства и их функционала в подсистеме ДО, должностным регламентом определяются следующие полномочия должностных лиц:

1) координатор (министр транспорта и дорожного хозяйства Краснодарского края, заместитель министра транспорта и дорожного хозяйства Краснодарского края):

обеспечивает координацию работы по досудебному обжалованию решений министерства, действий (бездействие) его должностных лиц;

обеспечивает соблюдение порядка и сроков рассмотрения жалоб контролируемых лиц на решения министерства, действия (бездействие) его должностных лиц;

обеспечивает в министерстве принятие решений по результатам рассмотрения жалоб контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования;

2) руководитель (начальник структурного подразделения министерства):

обеспечивает в министерстве рассмотрение и подписание решений по жалобе;

обеспечивает в министерстве назначение и переназначение исполнителя по жалобе;

обеспечивает контроль за ходом и сроками рассмотрения жалоб;

3) помощник руководителя (секретарь):

обеспечивает в министерстве определение должностного лица, уполномоченного на рассмотрение жалобы;

обеспечивает в министерстве контроль за ходом и сроками рассмотрения жалоб;

4) инспектор (должностное лицо):

обеспечивает в министерстве рассмотрение материалов жалобы, принятие решений по ходатайствам, продление сроков рассмотрения жалоб и подготовку проектов решений по жалобам;

5) администратор:

обеспечивает в министерстве информационную и программно-техническую поддержку пользователей подсистемы ДО.

2. Работа в подсистеме досудебного обжалования

2.1. Авторизация в подсистеме ДО Государственной информационной системы типовое облачное решение контрольной (надзорной) деятельности (далее – ГИС ТОР КНД) осуществляется посредством Единой системы идентификации аутентификации (далее – ЕСИА). Для входа в подсистему ДО, должностные лица министерства должны быть подключены к профилю министерства в ЕСИА.

Жалобы, поступающие из федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ) в министерство, должны быть распределены по исполнителям. Назначение исполнителя по жалобе доступно пользователям с ролью «Руководитель» и «Помощник руководителя».

Инспектор вправе отказать в рассмотрении жалобы в течение пяти рабочих дней со дня регистрации жалобы. Основания для отказа в рассмотрении жалобы регламентированы частью 1 статьи 42 Федерального закона № 248-ФЗ.

При необходимости заявитель может самостоятельно отозвать жалобу с рассмотрения. В таком случае необходимо принять решение об отказе в рассмотрении жалобы в связи с отзывом жалобы.

Перенаправление жалобы в другое структурное подразделение доступно «Руководителю» (в случае назначения исполнителем по жалобе) или «Инспектору». Перенаправление жалобы возможно только в рамках подсистемы ДО и только в министерстве. Возможность перенаправить жалобу будет недоступна после того, как ее примут в работу.

Если инспектору в ходе анализа жалобы для подготовки решения не хватает данных, то в ГИС ТОР КНД реализована возможность запросить дополнительную информацию по жалобе у заявителя.

Согласовывать проекты решений по жалобе могут пользователи с ролью «Инспектор» или «Руководитель».

2.2. Жалоба на нарушение условий моратория должна быть рассмотрена в течение одного рабочего дня с момента ее регистрации. Жалоба на нарушение условий моратория, как и обычная жалоба на решения министерства, действий (бездействия) его должностных лиц не может быть рассмотрена должностным лицом, принявшим (осуществившим) обжалуемое решение, действие (бездействие).

Процесс рассмотрения жалоб на нарушение условий моратория имеет следующие особенности:

- 1) жалобы на нарушение условий моратория нельзя перенаправлять в другие структурные подразделения;
- 2) инспектор не вправе отказать в рассмотрении жалобы;
- 3) такие жалобы не содержат приложенных ходатайств;

4) по итогам рассмотрения жалобы на нарушение условий моратория предусмотрен иной перечень итоговых решений.

2.3. Жалобу может подать руководитель или представитель юридического лица, индивидуальный предприниматель, гражданин. В ЕПГУ реализована возможность делегирования полномочий руководителя организации другим сотрудникам такой организации.

Для делегирования полномочий другому сотруднику необходимо перейти в профиль организации в ЕСИА (<https://esia.gosuslugi.ru/>).

Далее нужно перейти в пункт «Доступы и доверенности». Нажать кнопку «Создать доверенность».

Далее необходимо выбрать сотрудника организации или руководителя другой организации.

Выбрать тип полномочия — наименование услуги, для которой будет действовать доверенность, т.е. возможность отправить заявление от имени руководителя организации.

2.4. Жалобы могут подаваться на:

- 1) решение о проведении контрольного (надзорного) мероприятия;
- 2) акт контрольного (надзорного) мероприятия;
- 3) предписание об устранении выявленных нарушений;
- 4) действия (бездействие) должностного лица министерства в рамках контрольного (надзорного) мероприятия;
- 5) процедуру проведения контрольного (надзорного) мероприятия;
- 6) принятое решение по ранее поданной жалобе;
- 7) нарушение условий моратория на контрольные (надзорные) мероприятия.

Также при наличии обстоятельств, препятствующих своевременному исполнению предписания, контролируемые лица могут отдельно направить ходатайство о продлении срока его исполнения.

2.5. Жалобы на решения министерства, действия (бездействие) его должностных лиц, поступающие в министерство с нарушением досудебного порядка подачи жалоб, установленного Федеральным законом № 248-ФЗ, в том числе на бумажном носителе, подлежат рассмотрению в соответствии с порядком, предусмотренном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), с разъяснением заявителю установленного порядка обжалования решений министерства, действий (бездействия) его должностных лиц.

Федеральная государственная информационная система досудебного обжалования (далее – ФГИС ДО) – информационная система, предназначенная для автоматизации процедуры досудебного рассмотрения жалоб, связанных с оказанием государственных услуг. Данные жалобы не относятся к предмету Федерального закона № 248-ФЗ.

Таким образом, жалобы, поступающие через ФГИС ДО, подлежат рассмотрению в порядке, предусмотренном Федеральным законом № 59-ФЗ,

с разъяснением заявителю установленного порядка обжалования решений министерства, действий (бездействия) его должностных лиц.

2.6. Типовой ответ при подаче жалобы в бумажном виде:

«Ваше обращение от _____ № _____ рассмотрено в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Порядок обжалования решений министерства, действий (бездействия) его должностных лиц регулируются Федеральным законом от 31 июля 2020 г. № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 248-ФЗ).

В соответствии со статьей 40 Федерального закона № 248-ФЗ жалоба подается контролируемым лицом в министерство в электронном виде с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг и (или) региональных порталов государственных и муниципальных услуг.

Для успешной подачи жалобы рекомендуется воспользоваться ссылкой <https://knd.gosuslugi.ru>».

2.7. Жалобы, поступающие из ЕПГУ в министерство, должны быть распределены по исполнителям. Назначение исполнителя по жалобе доступно пользователям с ролью «Руководитель» и «Помощник руководителя».

Для назначения исполнителя по жалобе нужно открыть карточку с жалобой и нажать на кнопку «Назначить исполнителя».

В открывшемся окне выбрать исполнителя по жалобе из списка или найти его по Ф.И.О. с помощью поля поиска. Далее нажать на кнопку «Назначить».

После назначения исполнителя система возвращает в карточку жалобы, где теперь содержится информация о назначенном исполнителе, а статус изменится на «Ожидает подтверждения». Данный статус означает, что жалоба назначена на исполнителя, но пока не принята им в работу. В случае принятия решения о смене исполнителя по жалобе необходимо нажать кнопку «Изменить исполнителя».

2.8. Инспектор вправе отказать в рассмотрении жалобы в течение пяти рабочих дней со дня регистрации жалобы. Основания для отказа в рассмотрении жалобы регламентированы частью 1 статьи 42 Федерального закона № 248-ФЗ. При необходимости заявитель может самостоятельно отозвать жалобу с рассмотрения. В таком случае необходимо принять решение об отказе в рассмотрении жалобы в связи с отзывом жалобы.

Для отказа в рассмотрении жалобы, ранее взятой в работу, необходимо нажать кнопку «Отказать в рассмотрении».

Далее в открывшемся окне выбрать причину отказа в рассмотрении жалобы из предложенного списка и заполнить поле «Обоснование принятого решения».

Для выбора сотрудников министерства, согласующих и подписывающих документ по принятому решению, необходимо нажать кнопку «Выбрать», после чего откроется форма со списком сотрудников. Для быстрого поиска можно воспользоваться поисковой строкой в верхней части формы.

После выбора сотрудников, участвующих в согласовании и подписании, появится блок работы с документом.

Перед формированием документа его можно просмотреть. Для этого необходимо нажать на кнопку «Предпросмотр». Откроется окно печати документа, в котором можно посмотреть, как будет выглядеть печатная версия документа.

Для того, чтобы сформировать решение по отказу в рассмотрении жалобы, необходимо нажать на кнопку «Сформировать документ». При нажатии на кнопку «Сформировать документ» происходит формирование и автоматическое скачивание документа в формате PDF на компьютер.

Кнопка «Прикрепить файл» используется в том случае, если не настроен шаблон решений администратором. В таком случае для направления решения на согласование и подписание следует прикрепить заранее подготовленный документ.

После заполнения всех данных по решению необходимо нажать кнопку «Отправить».

В карточке записи о жалобе появится информация об отказе в рассмотрении жалобы. Отозвать решение можно до согласования документа, а если согласование не требуется, то до его подписания. Для этого в карточке записи о жалобе необходимо нажать кнопку «Отозвать».

2.9. Перенаправление жалобы в другое структурное подразделение доступно «Руководителю» (в случае назначения исполнителем по жалобе) или «Инспектору».

Перенаправление жалобы возможно только в рамках подсистемы ДО и только в рамках министерства.

Для перенаправления требуется перейти в карточку новой жалобы, назначенной на исполнителя, нажать кнопку «Перенаправить жалобу».

В открывшемся окне заполнить поле «Подразделение» (поле является обязательным для заполнения). Далее заполнить поле «Обоснование принятого решения». Нажать кнопку «Отправить».

2.10. Если в жалобе отсутствуют ходатайства или они были рассмотрены ранее, а также отсутствуют основания для отказа в рассмотрении жалобы, то можно перейти на следующий этап работы – рассмотрение жалобы. Для перехода необходимо нажать кнопку «Перейти к рассмотрению». Перейти к рассмотрению жалобы необходимо в срок, не превышающий 5 рабочих дней с момента регистрации жалобы.

Статус по жалобе изменится с «Проверка» на «На рассмотрении». При рассмотрении жалобы доступны следующие действия:

- 1) «Приостановить исполнение обжалуемого решения»;
- 2) «Принять итоговое решение»;
- 3) «Запросить дополнительную информацию».

2.11. Если инспектору в ходе анализа жалобы для подготовки решения не хватает данных, то в ГИС ТОР КНД реализована возможность запросить дополнительную информацию по жалобе у заявителя.

Для запроса дополнительной информации в карточке записи о жалобе необходимо нажать кнопку «Запросить дополнительную информацию».

В открывшемся окне в поле «Список запрашиваемых документов» необходимо указать перечень запрашиваемых документов и заполнить поле «Обоснование принятого решения». Выбор сотрудников, согласующих и подписывающих проект решения, а также процесс формирования документа аналогичны процессу при подготовке проектов решений по ходатайствам, рассмотренным ранее.

Течение срока рассмотрения жалобы будет приостановлен до поступления документов от заявителя, но не более чем на 5 дней. После того, как контролируемое лицо загрузит запрашиваемые документы, они автоматически попадут в карточку жалобы, и система уведомит о поступлении документов. Течение срока решения по жалобе, возобновится после получения документов или по истечению срока отправки, если заявитель не отправит документы.

2.12. При необходимости, заявитель может дослать дополнительную информацию и документы, относящиеся к предмету жалобы.

Если к жалобе приложены документы, то они отображаются в виде пиктограммы.

2.13. После того, как проведен анализ, инспектор может подготовить итоговое решение по жалобе. Для этого необходимо нажать на кнопку «Принять итоговое решение».

Далее в открывшемся окне инспектору необходимо выбрать решение из списка и заполнить поле «Обоснование принятого решения».

Выбор сотрудников, согласующих и подписывающих проект решения, а также процесс формирования документа аналогичны процессу при подготовке проектов решений по ходатайствам, рассмотренным ранее.

2.14. Согласовывать проекты решений по жалобе могут пользователи с ролью «Инспектор» или «Руководитель».

В карточке жалобы, поступившей на согласование, в блоке «Требуется согласование документа» доступны следующие функции:

- 1) «Предпросмотр»;
- 2) «Согласовать»;
- 3) «На доработку».

Функция «Предпросмотр» позволяет ознакомиться с документом по жалобе, перед тем как его согласовать. Также в карточке жалобы можно сохранить проект документа на компьютер, нажав на гиперссылку с его названием, и изучить всю информацию по жалобе.

Функция «На доработку» применяется, если при анализе проекта решения по жалобе согласующее лицо считает необходимым его доработку. Для этого в карточке жалобы необходимо указать причину для доработки и нажать на кнопку «Отправить на доработку».

Функция «Согласовать» позволяет согласовать решение по жалобе. Для этого в карточке жалобы необходимо нажать кнопку «Согласовать». После этого в карточке жалобы появится информация о дате согласования.

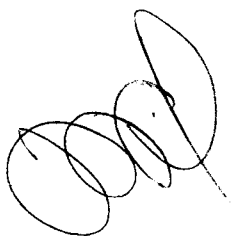
После согласования проекта решения всеми лицами, которые были указаны исполнителем при подготовке проекта решения, у руководителя отобразится блок «Требуется подписание документа». При подписании документа руководитель может также, как и при согласовании, просмотреть его и отправить на доработку, если есть замечания. Если замечаний к проекту решения нет, проект решения можно подписать.

В случае нарушения срока рассмотрения жалобы (20 рабочих дней) необходимо установление причин указанного нарушения, в случае наличия вины – привлечение должностных лиц к ответственности. В дальнейшем необходимо реализовать корректирующие действия, направленные на недопущение возникновения нарушения в будущем.

3. Работа с информационной панелью (дашбордом)

3.1. Дашборд руководителя министерства – информационная панель, предназначенная для мониторинга и контроля событий по жалобам, для планирования и анализа результатов. На дашборде демонстрируется оперативная информация о результатах рассмотрения жалоб, количестве поступающих жалоб, сроках принятия решений по жалобам и так далее.

Начальник отдела
контроля за исполнением
законодательства на транспорте
управления пассажирских перевозок



В.В. Кривулько