



ПРАВИТЕЛЬСТВО РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

14.01.2020

№ 1

г. Ростов-на-Дону

О внесении изменений
в постановление министерства транспорта
Ростовской области от 09.06.2018 № 4

В целях приведения нормативного правового акта министерства транспорта Ростовской области в соответствие с действующим законодательством министерство транспорта Ростовской области **п о с т а н о в л я е т:**

1. Внести в постановление министерства транспорта Ростовской области от 09.06.2018 № 4 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в министерстве транспорта Ростовской области» изменения согласно приложению.

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

3. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Министр транспорта
Ростовской области

А.Н. Иванов

ИЗМЕНЕНИЯ,

вносимые в постановление министерства транспорта Ростовской области от 09.06.2018 № 4 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в министерстве транспорта Ростовской области»

В приложении:

1. Абзац шестнадцатый пункта 1.2 раздела 1 изложить в редакции:
«приказом министерства транспорта Ростовской области от 10.06.2019 № 209 «О Регламенте министерства транспорта Ростовской области;».

2. Раздел 2 изложить в редакции:

«2. Требования к организации рассмотрения обращений граждан

2.1. Почтовым адресом министерства для доставки письменных обращений является: 344019, г. Ростов-на-Дону, ул. Нижегородская, д. 20/11.

Обращения могут направляться управлением по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области.

Гражданин может лично передать обращение на имя министра транспорта Ростовской области, первого заместителя министра транспорта Ростовской области или на имя заместителей министра транспорта Ростовской области, начальников структурных подразделений министерства в сектор делопроизводства министерства транспорта Ростовской области (далее – сектор делопроизводства).

2.2. График (режим) работы министерства:

понедельник – четверг – 9.00 – 18.00;

пятница – 9.00 – 16.45;

предпраздничные дни – 9.00 – 17.00;

суббота и воскресенье – выходные дни;

перерыв – 13.00 – 13.45.

2.3. Обращения в форме электронного документа направляются в министерство путем заполнения специальной формы сервиса «Электронная приемная граждан Ростовской области», размещенного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет») по адресу: www.letters.donland.ru (далее – Электронная приемная).

Организация рассмотрения обращений, поступивших в министерство через Электронную приемную, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

Обращения, направленные гражданами по адресу электронной почты министерства, к рассмотрению не принимаются.

Направление обращений через Электронную приемную возможно:

без авторизации гражданина;

с авторизацией гражданина через единую систему идентификации и аутентификации (ЕСИА).

Авторизация граждан в Электронной приемной обеспечивает возможность:

упрощенного заполнения установленной формы обращения;
отслеживания текущего состояния исполнения обращения;
получения информации об исполнителе, ответственном за рассмотрение обращения;
просмотра всех ранее направленных обращений;
предоставления разрешения на опубликование текста обращения в Электронной приемной.

Обращение, в отношении которого гражданином предоставлено разрешение, указанное в абзаце двенадцатом настоящего пункта, может быть опубликовано министерством в Электронной приемной.

2.4. Факсимильное письменное обращение принимается по телефону: (863) 253 95 76.

Приём обращений граждан в телефонном режиме в министерстве не осуществляется.

Телефон для справок:

сектор делопроизводства: (863) 253 85 26;

телефоны приемных заместителей министра транспорта Ростовской области: (863) 295 53 97, (863) 295 53 87, (863) 266 55 00.

2.5. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах структурных подразделений министерства, почтовом адресе и адресе Электронной приемной для направления обращений граждан размещены на официальном сайте министерства в сети «Интернет»: mindortrans.donland.ru.

2.6. Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на информационном стенде, а также на официальном сайте министерства в сети «Интернет»: mindortrans.donland.ru.

Сектором делопроизводства по телефону представляется следующая информация:

контактные телефоны должностных лиц министерства;

график приема граждан министром транспорта Ростовской области, первым заместителем министра транспорта Ростовской области, заместителями министра транспорта Ростовской области;

почтовый адрес министерства, адрес Электронной приемной для направления письменных обращений, адрес официального сайта министерства в сети «Интернет», место нахождения министерства;

график работы министерства;

требования к письменным обращениям граждан.

2.7. Информирование граждан по устным обращениям осуществляется специалистом первой категории сектора делопроизводства по телефону (863) 253 85 26: о месте нахождении и графике работы министерства; о справочных телефонах должностных лиц министерства и почтовом адресе; об адресе официального сайта министерства в сети «Интернет», адресе Электронной приемной; о порядке получения информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем.

2.8. Информация не представляется в случае, если:

содержание обращения не позволяет установить суть запрашиваемой информации;

текст обращения написан по-русски с использованием латиницы;

при обращении в устной форме;
не сообщается фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя;

высказываются нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

запрашиваемая информация:

относится к информации ограниченного доступа;

неоднократно представлялась заявителю;

не относится к деятельности министерства;

требует правовой оценки актов, принятых государственным органом, органом местного самоуправления, анализа деятельности государственного органа, его территориальных органов, органа местного самоуправления либо подведомственных организаций или проведения иной аналитической работы;

опубликована в средствах массовой информации или размещена в сети «Интернет»;

касается деятельности судов и не представляется в соответствии с Федеральным законом от 22.12.2008 № 262-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации».

2.9. Срок регистрации обращений - в течение трех дней с момента их поступления в министерство.

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

2.10. Обращение рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации в Правительстве Ростовской области или министерстве, если не установлен более короткий срок его рассмотрения.

Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на выходной или праздничный день, то днем окончания срока рассмотрения обращения считается ближайший, следующий за ним, рабочий день.

В исключительных случаях, когда для рассмотрения обращения необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, а также в случае направления запроса о представлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования в Ростовской области или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен Губернатором Ростовской области, первыми заместителями Губернатора Ростовской области, заместителями Губернатора Ростовской области, министром транспорта Ростовской области, первым заместителем министра транспорта Ростовской области, заместителями министра транспорта Ростовской области в зависимости от того, в адрес кого поступило обращение, но не более чем на тридцать дней, при этом гражданину направляется соответствующее уведомление с указанием причин продления.

Срок подготовки информации исполнителем по направленному в министерство в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления муниципального образования Ростовской области или должностного лица не должен превышать пятнадцать дней.

Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут ответственные исполнители.

2.11. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию министерства, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации.

2.12. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня его регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

2.13. 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 Ростовской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в абзаце первом пункта 3.10 раздела 3 настоящего Порядка.

2.14. Обращения, направленные федеральными государственными органами власти в министерство с просьбой об информировании их по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные ими, или в сроки, установленные министром транспорта Ростовской области, первым заместителем министра транспорта Ростовской области, заместителями министра транспорта Ростовской области. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации в министерстве.

В ответе в федеральные государственные органы власти должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

2.15. При рассмотрении жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) министерства и должностных лиц министерства, государственных гражданских служащих Ростовской области при предоставлении государственных услуг необходимо руководствоваться постановлением Правительства Ростовской области от 16.05.2018 № 315 «Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Ростовской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ростовской области, многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Ростовской области и их работников» и административными регламентами предоставления государственных услуг, утвержденных министерством.».

3. В разделе 3:

3.1. Пункт 3.10 изложить в редакции:

«3.10. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, 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, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.».

3.2. В пункте 3.16 слова «по электронной почте» заменить словами «через Электронную приемную».

3.3. В абзаце пятом пункта 3.21 слово «e-mail» заменить словом «сайт».

3.4. В пункте 3.27.1 слова «в 11 и 15 часов» исключить.

3.5. Пункт 3.48 дополнить абзацем следующего содержания:

«Ответ на обращение, поступившее через Электронную приемную, подписывается уполномоченным должностным лицом на бумажном носителе, регистрируется в установленном порядке в системе «Дело», после чего сканированный образ ответа направляется гражданину ответственным исполнителем по адресу электронной почты, указанному в обращении.».

3.6. В абзаце первом пункта 3.50 цифры «2.11» заменить цифрами «2.10».

4. В разделе 6:

4.1. Пункт 6.2 изложить в редакции:

«6.2. Заявление (просьба) гражданина о личном приеме министром транспорта Ростовской, первым заместителем министра транспорта Ростовской области, заместителями министра транспорта Ростовской области оформляется в письменном виде или в форме электронного документа, при этом указывается содержание вопроса, по которому обращается гражданин.

Регистрация, систематизация и анализ заявлений о личных приемах граждан осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

Запись на личный прием в телефонном режиме не осуществляется.».

4.2. Абзац второй подпункта 6.3.1 пункта 6.3 признать утратившим силу.

4.3. Абзац второй пункта 6.6 изложить в редакции:

«Информация о месте, днях и часах приема доводится до сведения граждан ответственными исполнителями.».

4.4. Пункты 6.7 и 6.8 изложить в редакции:

«6.7. В случае отсутствия в день проведения личного приема министра транспорта Ростовской области, по его поручению прием может осуществлять уполномоченное должностное лицо министерства, курирующее соответствующие вопросы, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

В случае несогласия гражданина с проведением личного приема уполномоченным должностным лицом министерства, прием проводится по решению министра транспорта Ростовской области в другой день, по предварительному согласованию с гражданином.

6.8. Во время проведения личного приема граждане имеют возможность изложить свое обращение устно либо представить в письменной форме.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина в соответствии с приложениями № 1, № 2.».

4.5. В пункте 6.18 слово «размещена» заменить словом «размещается».

5. Приложение 1 к Порядку организации работы по рассмотрению обращений граждан в министерстве транспорта Ростовской области изложить в редакции:

«Приложение № 1
к Порядку
организации работы
по рассмотрению обращений
граждан в министерстве
транспорта Ростовской
области

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАНИНА
МИНИСТРОМ ТРАНСПОРТА РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

№ _____

дата

Фамилия, имя, отчество гражданина: _____

Адрес места жительства гражданина (телефон, адрес электронной почты): _____

Краткое содержание обращения гражданина:

Содержание принятого решения по устному обращению гражданина:

(согласие гражданина на получение ответа в устной форме)

Министр транспорта
Ростовской области

Ф.И.О.».

(подпись)

6. Приложение 2 к Порядку организации работы по рассмотрению обращений граждан в министерстве транспорта Ростовской области изложить в редакции:

«Приложение № 2
к Порядку
организации работы
по рассмотрению обращений
граждан в министерстве
транспорта Ростовской
области

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАНИНА

_____ *

№ _____ дата

Фамилия, имя, отчество гражданина: _____
Адрес места жительства гражданина (телефон, адрес электронной почты):

Краткое содержание обращения гражданина: _____

Содержание принятого решения по устному обращению гражданина:

(согласие гражданина на получение ответа в устной форме)

_____ **

_____ Ф.И.О.». (подпись)

* указывается лицо, осуществляющее личный прием гражданина (первый заместитель министра транспорта Ростовской области, заместитель министра Ростовской области или иное уполномоченное должностное лицо).

** подпись лица, осуществляющего личный прием гражданина.