



ПРАВИТЕЛЬСТВО РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

17.11.2022

№ 11

г. Ростов-на-Дону

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

В целях приведения 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» изменение согласно приложению.

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

3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя министра транспорта Ростовской области Гойду В.Л.

Заместитель Губернатора
Ростовской области –
министр транспорта

В.В. Окунев

Приложение
к постановлению
министерства транспорта
Ростовской области
от 17.11.2022 № 11

ИЗМЕНЕНИЕ,
вносимое 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»

1. Приложение изложить в редакции:

«Приложение
к постановлению
министерства транспорта
Ростовской области
от 09.06.2018 № 4

ПОРЯДОК
организации работы по рассмотрению обращений граждан
в министерстве транспорта Ростовской области

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в министерстве транспорта Ростовской области (далее – Порядок) устанавливает требования к организации работы в министерстве транспорта Ростовской области (далее – министерство) по своевременному и полному рассмотрению устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

1.2. Организация работы по рассмотрению обращений граждан в министерстве осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 27.07.2004 № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации»;

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Уставом Ростовской области;

Областным законом от 25.10.2002 № 273-ЗС «Об административных правонарушениях»;

Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан»;

Областным законом от 01.08.2011 № 635-ЗС «О Правительстве Ростовской области»;

указом Губернатора Ростовской области от 13.01.2015 № 1 «О распределении обязанностей между заместителями Губернатора Ростовской области»;

указом Губернатора Ростовской области от 21.03.2016 № 50 «О Регламенте Правительства Ростовской области»;

распоряжением Губернатора Ростовской области от 13.03.2017 № 59 «Об утверждении Положения об управлении по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области»;

постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области»;

распоряжением Правительства Ростовской области от 08.04.2015 № 151 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Правительстве Ростовской области»;

распоряжением Правительства Ростовской области от 15.03.2017 № 131 «О межведомственном электронном документообороте»;

приказом министерства транспорта Ростовской области от 10.06.2019 № 209 «О Регламенте министерства транспорта Ростовской области»;

приказом министерства транспорта Ростовской области от 11.06.2022 № 461 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в министерстве транспорта Ростовской области».

1.3. Положения Порядка распространяются на все устные обращения, обращения в письменной форме, обращения в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее – обращения, обращения граждан), кроме обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами.

Положения, установленные настоящим Порядком, применяются к правоотношениям, связанным с организацией работы по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющих публично значимые функции государственных и муниципальных учреждений, иных организаций и должностных лиц, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее – граждане).

1.4. Должностные лица министерства несут ответственность за нарушение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

1.5. При рассмотрении обращений граждан должностные лица министерства:

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления муниципальных образований Ростовской области и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.7 – 3.12 раздела 3 настоящего Порядка;

уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования Ростовской области или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

1.6. При рассмотрении обращения, поступившего в министерство, гражданин имеет право:

предоставлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании. К обращениям, поступившим в форме электронного документа, гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.7 – 3.12 раздела 3 настоящего Порядка, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в случае, предусмотренном пунктом 3.45 раздела 3 настоящего Порядка, на основании обращения с просьбой о его предоставлении;

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.7. Результатом рассмотрения обращений граждан является:

письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов либо перенаправление обращения в другой государственный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов;

устный ответ на все поставленные в ходе личного приема вопросы с согласия гражданина, если указанные в ходе личного приема факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, в остальных случаях – дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Ответ на обращение не дается в случае, если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ.

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, поступившие в министерство из управления по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области (далее – Управление), перенаправляются в министерство посредством межведомственной системы электронного документооборота и делопроизводства «Дело» (далее – система «Дело»)

Гражданин может лично передать обращение на имя заместителя Губернатора Ростовской области – министра транспорта, 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).

Граждане имеют право обращаться лично или через своего представителя, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в министерство и должностным лицам.

2.2. График (режим) работы министерства:

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», размещенной 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.

Поступившая через Электронную приемную корреспонденция, не относящаяся к обращениям граждан, распечатывается и передается в сектор делопроизводства для дальнейшей обработки, о чем гражданин информируется работником сектора делопроизводства путем направления электронного сообщения.

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.

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

Приём обращений граждан в телефонном режиме в министерстве не осуществляется.

Телефоны для справок:

сектор делопроизводства министерства транспорта Ростовской области: (863) 253 85 26;

приемные 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 почты 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.

На информационном стенде в министерстве размещается следующая обязательная информация:

режим работы министерства;

требования к письменным обращениям граждан;

график личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;

почтовый адрес министерства;

выписки из нормативных правовых актов, регламентирующих порядок и сроки рассмотрения обращений граждан.

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

2.9. Информация не предоставляется 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 предоставлялась 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 предоставляется в соответствии с Федеральным законом от 22.12.2008 № 262-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации»;

требует осуществления мероприятий по её сбору, обобщению или анализу.

2.10. 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.

2.11. 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 предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования Ростовской области, организацию или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен Губернатором Ростовской области, первыми заместителями Губернатора Ростовской области, заместителями Губернатора Ростовской области – министром транспорта, 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 уведомление о продлении с указанием причин. В случае поступления обращения из Управления, уведомление о продлении с указанием причин направляется также в Управление.

В случае получения в установленном порядке запроса органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, должностные лица министерства обязаны в течение пятнадцати дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращений, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут ответственные исполнители.

2.12. 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.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган государственной власти, орган местного самоуправления муниципального образования Ростовской области или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

2.12.1. 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.

2.12.2. 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, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю,

надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции для рассмотрения по существу поднятых в обращении вопросов и ответа заявителю в установленный законом срок, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения. Копия обращения направляется заместителю Губернатора Ростовской области, осуществляющему взаимодействие с миграционными органами, за исключением случая, указанного в абзаце первом пункта 3.10 раздела 3 настоящего Порядка.

2.13. Если в обращении, поступившем в министерство для рассмотрения из Правительства Ростовской области, не были установлены контрольные сроки исполнения, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации его обращения, то срок рассмотрения обращения исчисляется со дня его поступления в министерство.

2.14. Обращения, направленные федеральными государственными органами власти в министерство с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные ими, или в сроки, установленные заместителем Губернатора Ростовской области – министром транспорта, 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 органы государственной 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) исполнительных органов 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.

Рассмотрение обращений (заявлений) граждан и организаций, содержащих сведения о причинении вреда (ущерба) или об угрозе причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 31.07.2020 № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации».

3. Организация работы по рассмотрению обращений граждан

3.1. Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие процедуры:

- прием и регистрация обращений;
- личный прием граждан;
- рассмотрение обращений;
- направление ответа на обращение.

3.2. Обращение, поступившее в министерство, подлежит обязательному рассмотрению.

3.3. В письменном обращении гражданина, составленном в свободной форме, в обязательном порядке указывается либо наименование министерства, либо фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) соответствующего должностного лица министерства, либо должность соответствующего лица. Гражданин также указывает свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления, жалобы, ставит личную подпись и дату. При необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению соответствующие документы и материалы либо их копии.

3.4. В обращении гражданина, составленном в форме электронного документа, в обязательном порядке указывается либо наименование министерства, либо фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) соответствующего должностного лица министерства, либо должность соответствующего лица, а также фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, адрес его электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, суть предложения, заявления, жалобы. При необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и сообщает суть обращения.

3.6. Запрещается требовать от гражданина:

- представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено действующим законодательством;

- представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ростовской области находятся в распоряжении министерства или иных государственных органов, органов местного самоуправления муниципального образования Ростовской области.

3.7. В случае, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому

должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. 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 соответствующий орган в соответствии с его компетенцией.

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

3.9. При получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица министерства, а также членов его семьи, должностное лицо министерства вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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 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.

3.11. В случае, если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направлявшимися обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, а также при условии, что указанное обращение и ранее направлявшиеся обращения поступали в министерство или одному и тому же должностному лицу министерства, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

Решение о прекращении переписки ввиду безосновательности рассмотрения очередного обращения принимается заместителем Губернатора Ростовской области – министром транспорта, первым заместителем министра транспорта Ростовской области, заместителями министра транспорта Ростовской области на основании предложения заведующего сектором делопроизводства или ответственного исполнителя.

В случае, если обращение было перенаправлено для рассмотрения в министерство из Правительства Ростовской области, решение о безосновательности очередного обращения и о прекращении переписки принимается заместителем Губернатора Ростовской области – министром транспорта.

О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае, поступления обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 3.45 настоящего раздела

на официальном сайте министерства в сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.12. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.13. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в министерство или должностному лицу министерства.

3.14. Учет, систематизация и анализ обращений граждан осуществляются с использованием системы «Дело».

3.15. Все обращения граждан независимо от их формы и канала поступления в министерство подлежат обязательной регистрации в системе «Дело».

3.16. Обращения граждан, присланные по почте, по факсу, по электронной почте или доставленные гражданином либо его представителем непосредственно в министерство, поступают в сектор делопроизводства.

3.17. По просьбе гражданина на копии или втором экземпляре принятого обращения специалистом первой категории сектора делопроизводства проставляется отметка о принятии, содержащая дату поступления обращения и фамилию.

3.18. Специалист первой категории сектора делопроизводства при приеме обращения по почте:

3.18.1. Проверяет правильность адресования обращения и целостность конверта, возвращает на почту не вскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма.

3.18.2. Вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), прилагает конверт к тексту письма.

3.19. Обращения, поступившие в сектор делопроизводства, принимаются и регистрируются специалистом первой категории сектора делопроизводства.

При поступлении в сектор делопроизводства документов, не относящихся к обращениям граждан и адресованных структурным подразделениям министерства, первому заместителю министра транспорта Ростовской области или заместителям министра транспорта Ростовской

области, они передаются сектором делопроизводства должностным лицам министерства, ответственным за ведение делопроизводства в соответствующих структурных подразделениях министерства, для учета и дальнейшей обработки.

Поступившие в адрес должностных лиц министерства письма с пометкой «Лично», с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются и передаются сектором делопроизводства должностному лицу министерства, которому они адресованы. В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения граждан, корреспонденция в течение одного дня передается должностным лицом министерства в сектор делопроизводства для регистрации.

3.20. Специалист первой категории сектора делопроизводства должен сверить указанные в письме и на конверте фамилию, имя, отчество, адрес автора, прочитать обращение, определить его тематику и выявить поставленные заявителем вопросы, проверить обращение на повторность, зарегистрировать в регистрационной форме системы «Дело».

3.21. В обязательном порядке в регистрационную карточку системы «Дело» вносится следующая информация:

- дата поступления обращения;
- фамилия, имя, отчество заявителя (последнее – при наличии);
- почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты;
- канал поступления обращения (почта, e-mail, принято в отделе, курьер и тому подобное);
- сведения об адресате;
- состав документа (количество страниц);
- реквизиты сопроводительного письма (при наличии);
- краткое содержание обращения;
- рубрика (в соответствии с Типовым общероссийским классификатором);
- вид обращения (заявление, предложение или жалоба);
- кратность обращения (повторное, многократное);
- форма обращения (письменное, в форме электронного документа, устное);
- тип предложения, заявления или жалобы (в соответствии с предлагаемыми списками);
- предмет ведения (местные органы власти, Ростовская область как субъект Российской Федерации, Российская Федерация или совместное ведение).

3.22. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело», несет специалист первой категории сектора делопроизводства.

3.23. Если обращение подписано несколькими авторами, то регистрируется первый автор или автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Отметка о

коллективности обращения вносится в регистрационную карточку системы «Дело».

Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения, из которого они поступили (например: коллектив завода «Витязь», студенты технического колледжа и тому подобное).

3.24. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу ставится регистрационный штамп с датой регистрации письма и регистрационным номером, который автоматически присваивается в системе «Дело».

В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Конверты сохраняются вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения и хранения.

Информация о принятии к рассмотрению обращения оформляется в форме уведомления.

3.25. Зарегистрированные обращения граждан передаются сектором делопроизводства помощнику заместителя Губернатора Ростовской области – министра транспорта – главному специалисту для рассмотрения и подготовки проектов резолюций (поручений).

3.26. Заместителю Губернатору Ростовской области – министру транспорта на доклад передаются коллективные обращения (подписанные двумя и более авторами), носящие общественно значимый характер, обращения по поручениям Губернатора Ростовской области, первых заместителей Губернатора Ростовской области и заместителей Губернатора Ростовской области и обращения, направленные из вышестоящих органов государственной власти. Заместителем Губернатора Ростовской области – министром транспорта определяется порядок рассмотрения таких обращений. Проекты ответов на такие обращения в вышестоящие структуры и гражданам подписываются заместителем Губернатора Ростовской области – министром транспорта, если иное не установлено резолюцией (поручением).

3.27. Обращения, не требующие непосредственного решения заместителя Губернатора Ростовской области – министра транспорта, направляются помощником заместителя Губернатора Ростовской области – министра транспорта – главным специалистом с резолюцией (поручением) посредством системы «Дело» в структурные подразделения министерства в соответствии с должностными обязанностями руководителей структурных подразделений министерства.

3.27.1. Оригиналы (подлинники) обращений граждан с резолюциями (поручениями) заместителя Губернатора Ростовской области – министра транспорта и помощника заместителя Губернатора Ростовской области – министра транспорта – главного специалиста передаются специалистом первой категории сектора делопроизводства в структурные подразделения министерства под роспись должностным лицам министерства,

ответственным за ведение делопроизводства в соответствующих структурных подразделениях министерства, для исполнения, при этом ими проверяются установленные реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

3.28. Если в резолюции (поручении) заместителя Губернатора Ростовской области – министра транспорта или в резолюции (поручении) помощника заместителя Губернатора Ростовской области – министра транспорта – главного специалиста значится несколько исполнителей, то оригинал (подлинник) обращения направляется исполнителю, указанному в резолюции (поручении) первым, и работу по организации рассмотрения и направления ответа гражданину, направившему обращение, осуществляет должностное лицо министерства, указанное в резолюции (поручении) первым. При этом соисполнители, указанные в поручении, представляют информацию в адрес ответственного исполнителя для обобщения.

Соисполнители не позднее 7 дней до истечения срока исполнения поручения обязаны предоставить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

3.29. В случае передачи оригинала (подлинника) обращения от одного исполнителя другому специалистом первой категории сектора делопроизводства делается отметка в системе «Дело». Не допускается передача оригинала (подлинника) обращения ответственным исполнителем другому исполнителю минуя сектор делопроизводства.

3.30. Должностные лица министерства, которым поручено рассмотрение обращения, обеспечивают полное и объективное рассмотрение обращений в соответствии с требованиями, установленными федеральными законами, областными законами и настоящим Порядком.

3.31. Персональную ответственность за сохранность оригинала (подлинника) обращения и приложенных к нему оригиналов документов и резолюций (поручений) до момента передачи их в сектор делопроизводства несет исполнитель, указанный в резолюции (поручении) первым (далее – ответственный исполнитель, непосредственный исполнитель).

3.32. Депутатский запрос, направленный в министерство депутатом Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по обращениям граждан, передается на рассмотрение тому должностному лицу министерства, которому он адресован.

Должностное лицо министерства, которому передан запрос, должно дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через тридцать дней со дня регистрации в министерстве.

Ответ на депутатский запрос должен быть подписан тем должностным лицом министерства, которому направлен запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

3.33. При обращении в министерство депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по вопросам, связанным с его деятельностью, должностные лица министерства дают ответ на это

обращение и представляют запрашиваемые документы или сведения не позднее тридцати дней со дня регистрации в министерстве.

Ответ на обращение депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации подписывается должностным лицом министерства, которому адресован запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

3.34. Запросы или обращения депутатов Законодательного Собрания Ростовской области, поступившие в министерство по вопросам, входящим в компетенцию министерства и его должностных лиц, направляются на рассмотрение тому должностному лицу министерства, которому они адресованы.

Должностное лицо министерства, которому направлен запрос или обращение, обязано дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через четырнадцать дней со дня его регистрации в министерстве.

Ответ на запрос или обращение должен быть подписан тем должностным лицом министерства, которому направлен запрос или обращение, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

3.35. В случае, если при рассмотрении обращения в министерстве возникают разногласия между исполнителями о компетенции, данное обращение направляется заместителю Губернатора Ростовской области – министру транспорта или первому заместителю министра транспорта Ростовской области для принятия решения о дальнейшем рассмотрении обращения.

3.36. В случае, если обращение из Управления направлено не по принадлежности, то оно подлежит возврату не позднее двух дней со дня получения обращения с сопроводительным письмом в адрес начальника управления по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области за подписью руководителя или иного уполномоченного лица со ссылкой на правовой акт.

3.37. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

3.38. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в орган государственной власти, орган местного самоуправления, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.39. Проекты ответов, подготавливаемые за подписью заместителя Губернатора Ростовской области – министра транспорта, первого заместителя министра транспорта Ростовской области, заместителей министра транспорта Ростовской области в связи с обращениями граждан предоставляются на подпись не позднее чем за три дня до установленного срока. Персональная ответственность за рассмотрение возлагается на непосредственного исполнителя, начальника структурного подразделения министерства, в подчинении которого находится исполнитель, и курирующего заместителя министра транспорта Ростовской области.

3.40. К проектам ответов по результатам рассмотрения обращений граждан, передаваемых на подпись заместителю Губернатора Ростовской области – министру транспорта, первому заместителю министра транспорта Ростовской области, заместителям министра транспорта Ростовской области, должны прилагаться следующие подлинные документы:

первичный документ (обращение);

резолуция (поручение) Губернатора Ростовской области, первых заместителей Губернатора Ростовской области, заместителей Губернатора Ростовской области (при наличии);

резолуция (поручение) заместителя Губернатора Ростовской области – министра транспорта, помощника заместителя Губернатора Ростовской области – министра транспорта – главного специалиста;

ответ внешнего соисполнителя (при необходимости);

проект ответа на обращение в 2-х экземплярах.

Первый экземпляр печатается на бланке министерства с изображением Герба Ростовской области в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в министерстве и подлежит отправке заявителю. Второй экземпляр печатается на чистом листе формата А4 и передается исполнителем вместе с оригиналом (подлинником) обращения и документами, относящимися к рассмотрению обращения, в сектор делопроизводства для последующего хранения.

3.40.1. Ответ должен быть завизирован:

исполнителем;

руководителем соответствующего структурного подразделения министерства;

соисполнителем;

сотрудником сектора делопроизводства;

курирующим заместителем министра транспорта Ростовской области.

3.40.2. В левом нижнем углу документа указываются имя, отчество и фамилия непосредственного исполнителя и номер его служебного телефона.

3.41. Ответы на обращения граждан подписываются заместителем Губернатора Ростовской области – министром транспорта, первым заместителем министра транспорта Ростовской области, заместителями министра транспорта Ростовской области либо иным должностным лицом министерства по их поручению.

3.42. Ответы на поручения заместителя Губернатора Ростовской области – министра транспорта по обращениям, взятым на контроль исполнения Губернатором Ростовской области или вышестоящими органами и должностными лицами, подписываются заместителем Губернатора Ростовской области – министром транспорта или должностным лицом министерства, исполняющим его обязанности.

3.43. Ответы на обращения граждан, направленные для рассмотрения в структурные подразделения министерства с резолюцией помощника заместителя Губернатора Ростовской области – министра транспорта –

главного специалиста или адресованные заместителям министра транспорта Ростовской области и начальникам структурных подразделений министерства непосредственно, подписываются заместителями министра транспорта Ростовской области по курируемым направлениям.

В ответах гражданам указывается, каким исполнительным органом или должностным лицом рассмотрено обращение.

3.44. 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 министерство в письменной форме, либо в ходе личного приема.

3.45. Ответ на обращение, поступившее в министерство, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований действующего законодательства на официальном сайте министерства в сети «Интернет».

3.46. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения в соответствии с пунктом 2.11 раздела 2 настоящего Порядка непосредственный исполнитель не позднее, чем за пять дней до установленного срока исполнения готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее должностному лицу министерства, давшему поручение по рассмотрению обращения. Должностное лицо министерства на основании служебной записки непосредственного исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения.

Копию служебной записки с решением о продлении срока рассмотрения и копию уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения ответственный исполнитель предоставляет в сектор делопроизводства для изменения контрольных сроков.

При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения в регистрационной карточке системы «Дело» в разделе «Поручение» специалистом первой категории сектора делопроизводства проставляется новый срок рассмотрения обращения.

В случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен Управлением, то ответственный исполнитель обязан за 7 дней до окончания срока рассмотрения обращения согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения, предоставив копию уведомления заявителю и в Управление о продлении срока рассмотрения для внесения новых сроков в регистрационную карточку системы «Дело».

3.47. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется первым заместителем министра транспорта

Ростовской области, заместителями министра транспорта Ростовской области, давшими поручение по рассмотрению обращений.

Организацию делопроизводства по исполнению поручений заместителя Губернатора Ростовской области – министра транспорта осуществляют помощник заместителя Губернатора Ростовской области – министра транспорта – главного специалиста и сектор делопроизводства.

3.48. Обращения граждан считаются рассмотренными, если даны ответы на все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и заявитель проинформирован о результатах.

В ответе должны быть определены конкретные сроки или условия решения поднятого вопроса. Если решить вопрос не представляется возможным, ответ заявителю должен содержать четкие разъяснения со ссылкой на действующее законодательство и, при возможности, предложения других вариантов решения проблемы.

3.49. После завершения рассмотрения обращения оригинал (подлинник) обращения, второй экземпляр ответа и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются в сектор делопроизводства для регистрации и дальнейшего хранения в архиве.

3.50. При поступлении отработанных обращений в сектор делопроизводства специалист первой категории сектора делопроизводства снимает обращение с контроля. При этом проверяется полнота представленного пакета документов, соблюдение сроков рассмотрения обращения, в систему «Дело» вносится краткое содержание ответа, реквизиты ответа, отметка о результате рассмотрения обращений граждан: «Меры приняты», «Поддержано», «Разъяснено», «Не поддержано».

На бумажной копии ответа проставляется дата снятия с контроля и регистрационный номер, присвоенный по системе «Дело».

3.51. Итоговое оформление дел по обращениям для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в министерстве.

3.52. Оригиналы (подлинники) обращений, поступившие из Управления, подлежат возврату в Управление только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме Управления. Если в сопроводительном письме Управления не содержится просьбы об их возврате, оригиналы (подлинники) обращений подлежат хранению в секторе делопроизводства.

С оригиналов (подлинников) обращений, подлежащих возврату в Управление, специалистом первой категории сектора делопроизводства снимается копия обращения и всех материалов для последующего хранения в секторе делопроизводства.

К ответу на обращение прилагаются оригиналы (подлинники) документов, приложенные гражданином к своему обращению. Если в письме не содержится просьба об их возврате, они остаются в деле по обращению гражданина, которое хранится в секторе делопроизводства.

Обращения граждан, находящиеся на хранении в секторе делопроизводства, при необходимости, могут выдаваться для работы исполнителям с отметкой на титульном листе карточки обращения. Срок возврата выданных документов в сектор делопроизводства не должен превышать семи рабочих дней.

3.53. Ответы на обращения граждан за подписью заместителя Губернатора Ростовской области – министра транспорта, первого заместителя министра транспорта Ростовской области, заместителей министра транспорта Ростовской области направляются адресатам должностным лицом министерства соответствующего структурного подразделения министерства, ответственным за ведение делопроизводства либо непосредственным исполнителем.

4. Рассмотрение обращений по поручению Губернатора Ростовской области

Организация рассмотрения обращений по поручению Губернатора Ростовской области осуществляется в соответствии с постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области».

5. Рассмотрение обращений, поступивших в ходе проведения Губернатором Ростовской области «прямых эфиров»

Организация рассмотрения обращений, поступивших в ходе проведения Губернатором Ростовской области «прямых эфиров», осуществляется в соответствии с постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области».

6. Личный прием граждан в министерстве транспорта Ростовской области

6.1. Личный прием граждан осуществляется заместителем Губернатора Ростовской области – министром транспорта, первым заместителем министра транспорта Ростовской области и заместителями министра транспорта Ростовской по вопросам, отнесенным к их компетенции.

6.2. Запись на личный прием граждан заместителем Губернатора Ростовской области – министром транспорта осуществляется в министерстве помощником заместителя Губернатора Ростовской области – министра транспорта – главным специалистом ежедневно с 10.30 до 12.30 часов (кроме выходных и праздничных дней).

6.3. Личный прием граждан первым заместителем министра транспорта Ростовской области, заместителями министра транспорта Ростовской

области осуществляется в дни и часы в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным правовым актом министерства.

В случае, если рассмотрение обращения с просьбой о личном приеме заместителем Губернатора Ростовской области – министром транспорта направлено на рассмотрение нескольким должностным лицам, организация личного приема осуществляется исполнителем, указанным в поручении первым, с привлечением должностных лиц, определенных в качестве соисполнителей.

Информация о графике личного приема граждан размещается на информационном стенде, а также на официальном сайте министерства в сети «Интернет»: mindortrans.donland.ru.

6.4. Просьба о личном приеме заместителем Губернатора Ростовской области – министром транспорта, первым заместителем министра транспорта Ростовской области, заместителями министра транспорта Ростовской области оформляется гражданином в письменном виде или в форме электронного документа, при этом указывается содержание вопроса, по которому обращается гражданин.

Запись на личный прием в телефонном режиме не осуществляется.

6.5. Материалы, связанные с проведением приема граждан, передаются помощнику заместителя Губернатора Ростовской области – министра транспорта – главному специалисту, первому заместителю министра транспорта Ростовской области, заместителям министра транспорта Ростовской области не позднее двух дней до дня проведения личного приема.

6.6. Организация проведения личного приема граждан заместителем Губернатора Ростовской области – министром транспорта возлагается на помощника заместителя Губернатора Ростовской области – министра транспорта – главного специалиста.

6.7. Организация проведения личного приема граждан первым заместителем министра транспорта Ростовской области, заместителями министра транспорта Ростовской области возлагается на ответственных исполнителей министерства.

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

При этом личный прием может проводиться в режиме видео-конференц-связи.

6.8. В случае, если в обращении, поступившем в министерство в форме электронного документа или в письменной форме, содержится просьба о личном приеме заместителем Губернатора Ростовской области – министром транспорта, первым заместителем министра транспорта Ростовской области, заместителями министра транспорта Ростовской области оформляется карточка личного приема гражданина по форме согласно приложению, к настоящему Порядку:

помощником заместителя Губернатора Ростовской области – министра транспорта – главным специалистом – в случае проведения личного приема

гражданина заместителем Губернатора Ростовской области – министром транспорта;

ответственным исполнителем – в случае проведения личного приема гражданина первым заместителем министра транспорта Ростовской области, заместителями министра транспорта Ростовской области.

6.9. Прием гражданина, записавшегося на личный прием к заместителю Губернатора Ростовской области – министру транспорта, по его поручению может осуществлять уполномоченное им должностное лицо, о чем гражданин информируется помощником заместителя Губернатора Ростовской области – министра транспорта – главным специалистом.

В случае несогласия гражданина, записавшегося на личный прием к заместителю Губернатора Ростовской области – министру транспорта, с проведением личного приема уполномоченным должностным лицом министерства, прием проводится заместителем Губернатора Ростовской области – министром транспорта в иной предварительно согласованный с гражданином день.

6.10. Личный прием граждан осуществляется по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

6.11. 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.

6.12. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема.

Согласие на получение гражданином устного ответа подтверждается его подписью, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, подписанный должностным лицом, проводившим личный прием.

6.13. По окончании личного приема должностное лицо, проводившее прием доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, как он получит ответ, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

6.14. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.15. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

6.16. Обращения граждан, поступившие на личном приеме, передаются для регистрации в системе «Дело»:

при проведении личного приема гражданина заместителем Губернатора Ростовской области – министром транспорта помощником заместителя Губернатора Ростовской области – министра транспорта – главным специалистом в Управление;

при проведении личного приема гражданина первым заместителем министра транспорта Ростовской области, заместителями министра транспорта Ростовской области ответственными исполнителями в сектор делопроизводства.

6.17. Заместитель Губернатора Ростовской области – министр транспорта при выезде в муниципальные образования проводит личный прием граждан в общественных приемных Губернатора Ростовской области в муниципальных образованиях Ростовской области или других заранее определенных местах.

6.18. Учет обращений граждан на встречах и выездных приемах, оформление карточек личного приема с записью о результатах приема возлагается помощника заместителя Губернатора Ростовской области – министра транспорта – главного специалиста.

6.19. Письменные обращения, поступившие в ходе выездных личных приемов, проводимых заместителем Губернатора Ростовской области – министром транспорта, если на них не был дан устный ответ с отметкой в карточке личного приема, передаются для регистрации в сектор делопроизводства и направляются структурным подразделениям министерства в соответствии с настоящим Порядком.

При этом в системе «Дело» в поле «Личный прием» вносится информация о должностном лице министерства, проводившем прием.

6.20. В соответствии с поручением Президента Российской Федерации в министерстве ежегодно, 12 декабря, проводится общероссийский день приема граждан. Предварительная запись на личный прием осуществляется заведующим сектором делопроизводства по телефону (863) 253 85 26. Прием граждан осуществляют должностные лица министерства. Информация о проведении общероссийского дня приема граждан размещена на официальном сайте министерства.

7. Контроль за рассмотрением обращений

7.1. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется заместителем Губернатора Ростовской области – министром транспорта, первым заместителем министра транспорта Ростовской области, заместителями министра транспорта Ростовской области, сектором делопроизводства, а также руководителями структурных подразделений министерства, на рассмотрении у которых находятся обращения граждан, в том числе с использованием системы «Дело».

7.2. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан, принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, мониторинга поступающих обращений граждан.

7.3. Все обращения, поступившие на рассмотрение в министерство, ставятся на контроль.

7.4. Сектор делопроизводства осуществляет контроль за сроками: рассмотрения запросов, поступивших в соответствии с пунктом 2 части 1 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ; рассмотрения обращений, поступивших в министерство из Управления; рассмотрения обращений, поступивших в министерство.

7.5. Сектор делопроизводства в ходе контроля осуществляет сбор, обработку и анализ информации о ходе рассмотрения обращений граждан посредством системы «Дело».

При выявлении нарушений порядка и сроков рассмотрения обращений граждан информация о выявленных фактах нарушений передается сектором делопроизводства заместителю Губернатора Ростовской области – министру транспорта, первому заместителю министра транспорта Ростовской области, соответствующим заместителям министра транспорта Ростовской области и руководителям структурных подразделений министерства для принятия мер.

7.6. Снятие поручений по рассмотрению обращений граждан с контроля осуществляется сектором делопроизводства после регистрации ответов на обращения граждан.

8. Ответственность должностных лиц при рассмотрении обращений

8.1. Ответственные исполнители несут ответственность в соответствии с федеральным и областным законодательством за:

- полноту ответа на обращение;
- соблюдение сроков исполнения настоящего Порядка;
- надлежащее оформление ответа на обращение, в том числе в системе «Дело»;

сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с рассмотрением до его передачи в сектор делопроизводства.

8.2. При уходе в отпуск или освобождении от занимаемой должности ответственный исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения другому должностному лицу министерства по поручению руководителя соответствующего структурного подразделения министерства. Контроль за передачей оригинала (подлинника) обращения гражданина и прилагающихся к нему оригиналов документов и резолюций (поручений) осуществляет руководитель соответствующего структурного подразделения министерства.

8.3. При утрате ответственным исполнителем оригинала (подлинника) обращения гражданина и прилагающихся к нему оригиналов документов и резолюций (поручений) заместителю Губернатора Ростовской области – министру транспорта предоставляется объяснительная записка за подписью курирующего заместителя министра транспорта Ростовской области.

8.4. За полноту ответа на обращение и надлежащее его оформление, в том числе в системе «Дело» несут ответственность также руководители структурных подразделений министерства.

8.5. После передачи документов, связанных с рассмотрением обращения, в сектор делопроизводства, ответственность за сохранность документов несет специалист первой категории сектора делопроизводства.

8.6. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные гражданина могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица министерства, работающего с обращениями. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.

8.7. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в орган государственной власти, орган местного самоуправления муниципального образования Ростовской области или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

9. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц министерства транспорта Ростовской области.

9.1. Предметом обжалования является решение или действия (бездействие) должностного лица министерства, принятые или осуществленные им в ходе исполнения настоящего Порядка.

9.2. Жалоба гражданина на решение или действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращений подается в письменной или в электронной форме и рассматривается в соответствии с настоящим Порядком.

Гражданин в своей жалобе на решение или действия (бездействие) указывает сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии).

В подтверждение своих доводов к жалобе гражданин может прилагать сведения и материалы либо их копии.

9.3. Рассмотрение жалобы на решение или действия (бездействие) специалистов и руководителей структурных подразделений министерства транспорта Ростовской области, подготовка и подписание ответа на жалобу возлагаются на заместителей министра транспорта Ростовской области.

Рассмотрение жалобы на решение или действия (бездействие) заместителей министра транспорта Ростовской области, подготовка и подписание ответа на жалобу возлагаются на первого заместителя министра транспорта Ростовской области.

Рассмотрение жалобы на решение или действия (бездействие) первого заместителя министра транспорта Ростовской области, подготовка и подписание ответа на жалобу возлагаются на заместителя Губернатора Ростовской области – министра транспорта.

9.4. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие) должностных лиц министерства принимается одно из следующих решений:

удовлетворить жалобу, признать решение или действия (бездействие) неправомерными и определить меры, которые должны быть приняты с целью устранения установленных (выявленных) нарушений;

отказать в удовлетворении жалобы.

Приложение 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 заявителя: _____

Адрес и телефон:

Краткое содержание вопроса:

Результат проведенного приема:

Должность, Ф.И.О.

(подпись)

».