



Министерство транспорта и автомобильных дорог
Самарской области

ПРИКАЗ

«09» 09 2025

№ 257

Об утверждении Положения о порядке организации рассмотрения
обращений граждан в министерстве транспорта
и автомобильных дорог Самарской области

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Самарской области от 07.07.2000 № 28-ГД «О нормативных правовых актах Самарской области», постановлением Правительства Самарской области от 20.06.2007 № 89 «Об утверждении Положения о министерстве транспорта и автомобильных дорог Самарской области», постановлением Правительства Самарской области от 17.09.2015 № 583 «О государственной информационной системе Самарской области «Обращения граждан» ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в министерстве транспорта и автомобильных дорог Самарской области (далее – министерство).

2. Руководителю управления организационного, документационного и кадрового обеспечения министерства ознакомить с настоящим приказом сотрудников и работников министерства под подпись и обеспечить размещение данного приказа на официальном сайте министерства в сети Интернет.

3. Распоряжение министра транспорта и автомобильных дорог

Самарской области от 25.09.2020 № 18-р «Об утверждении положения о порядке организации рассмотрения обращений граждан в министерстве транспорта и автомобильных дорог Самарской области» признать утратившим силу.

4. Настоящий приказ вступает в силу с момента его подписания.
5. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Врио министра



А.В. Денисенко

УТВЕРЖДЕНО
приказом министерства транспорта
и автомобильных дорог Самарской области
от 09.09.2025 № 257

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке организации рассмотрения обращений граждан
в министерстве транспорта и автомобильных дорог Самарской области
(далее – Положение)

1. Общие положения.

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон № 59-ФЗ), распоряжением Губернатора Самарской области от 27.12.2023 № 323-р «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Администрации Губернатора Самарской области и органах исполнительной власти Самарской области» (далее – Инструкция).

1.2. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений распространяется на все обращения граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, организаций и общественных объединений, в том числе юридических лиц, поступившие в министерство транспорта и автомобильных дорог Самарской области (далее – обращения), за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.3. Организационно-техническое обеспечение рассмотрения устных и письменных обращений, поступивших в адрес министерства транспорта и автомобильных дорог Самарской области (далее – министерство), осуществляет управление организационного, документационного и кадрового обеспечения министерства (далее – Управление).

1.4. Делопроизводство по обращениям граждан в министерстве ведется отдельно от других видов делопроизводства с использованием государственной информационной системы Самарской области «Обращения граждан» (далее – Система).

1.5. Ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений несут руководители структурных подразделений министерства и непосредственные исполнители.

2. Прием, первичная обработка и регистрация обращений.

2.1. Обращения в письменной форме, в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), иной информационной системы государственного органа, либо официального сайта государственного органа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающие идентификацию и (или) аутентификацию граждан, обращения, поступившие в министерство Почтой России (почтовым отправлением по адресу: 443068, г. Самара, ул. Складенко, д. 20), в канцелярию, письменные (устные) обращения, поступившие в ходе личного приема граждан, подлежат обязательной регистрации в течение 3 (трех) дней с момента поступления в министерство.

2.2. Настоящее положение не распространяется на обращения, порядок рассмотрения которых установлен федеральными конституционными законами и иными федеральными законами:

1) запросы о представлении информации о деятельности министерства, рассматриваемые в порядке, установленном Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

2) запросы о предоставлении государственных услуг, межведомственные запросы о представлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных услуг, жалобы на нарушения порядка предоставления государственных услуг, иные документы, рассматриваемые в порядке, установленном Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

3) документы, связанные с заключением и исполнением гражданско-правовых договоров в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных нужд, рассматриваемые в порядке, установленном Федеральным законом от 5 апреля 2013 года № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;

4) уведомления о проведении публичных мероприятий, рассматриваемые в порядке, установленном Федеральным законом от 19 июня 2004 года № 54-ФЗ «О собраниях, митингах, демонстрациях, шествиях и пикетированиях».

2.3. Прием, первичную обработку, регистрацию и предварительное рассмотрение обращений в министерстве осуществляет Управление.

2.4. При обнаружении, что обращение, поступившее в министерство, адресовано иному государственному органу, органу местного самоуправления либо иному должностному лицу, отсутствия

приложения при наличии ссылки на приложение в тексте обращения, отсутствия отдельных листов в обращении или в приложении к обращению (при наличии), сотрудник Управления составляет акт о несоответствии обращения требованиям Закона № 59-ФЗ и (или) сведениям, указанным в обращении, нарушении целостности и комплектности обращения согласно приложению № 1 к Положению, который приобщается к обращению.

2.5. При поступлении в министерство обращения в письменной форме с приложенными к нему оригиналами документов, удостоверяющих личность, вещественными ценностями и иным имуществом, представляющими материальную ценность, сотрудник Управления составляет акт, в котором отражается полный перечень имущества с описанием их отличительных характеристик согласно приложению № 2 к Положению, который приобщается к обращению.

2.6. Акты, указанные в пунктах 2.4, 2.5 настоящего положения, подписываются сотрудниками Управления в количестве не менее двух и руководителем Управления в течение 3 (трех) дней со дня поступления обращения в министерство.

2.7. Оригиналы документов, удостоверяющих личность, приложенные к обращению, с сопроводительным письмом, в сроки, установленные для рассмотрения обращений, направляются в орган государственной власти, орган местного самоуправления, осуществляющий выдачу данных документов, способом, обеспечивающим их сохранность, с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение, в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, если в обращении не указано иное. Денежные купюры и иное имущество, представляющее материальную ценность, приложенные к обращению, возвращаются гражданину, направившему обращение, лично. Гражданин уведомляется о необходимости получить указанные материальные ценности заказным письмом с уведомлением о вручении по почтовому адресу, указанному в обращении, а также на адрес электронной почты гражданина (при наличии).

2.8. При обнаружении письма, нестандартного по весу, размеру, форме, имеющего неровности, заклеенного липкой лентой, содержащего запах, вложения, не характерные для почтовых отправок (например, порошок), сотрудник Управления, не вскрывая конверт, сообщает об этом руководителю Управления, который принимает решение о дальнейшей работе с обращением.

2.9. Сотрудник Управления при регистрации обращения:

- на обращении или сопроводительном письме в правом нижнем углу лицевой стороны первого листа проставляется штамп установленного образца, содержащий дату регистрации и регистрационный номер. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающим его прочтение;

- заполняет регистрационно-контрольную карточку в автоматизированной информационной системе документооборота и делопроизводства (далее – АИС ДД) или Системе, текст обращения сканируется для хранения в электронном виде. При невозможности провести сканирование документа или его части, в учетном деле и/или в электронной карточке ставятся соответствующие отметки;
- в регистрационной карточке указывает фамилию и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрирует первого заявителя или того, в адрес которого просят направить ответ. Общее число авторов указывает в аннотации письма. Такое обращение считается коллективным;
- если письмо перенаправлено, то указывает, откуда оно поступило, проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма;
- прочитывает обращение, определяет его тематику и тип, выявляет поставленные заявителем вопросы;
- проверяет обращение на повторность, неоднократность и дублирование, при необходимости подбирает находящуюся в архиве предыдущую переписку. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом. Дубликатом обращения считается повторный экземпляр или копия одного и того же обращения от одного и того же заявителя.

2.10. Подлинник обращения хранится в Управлении.

3. Порядок рассмотрения обращений.

3.1. В течение 1 (одного) рабочего дня со дня регистрации обращения ответственный специалист Управления готовит проект резолюции и передает его вместе с подлинником обращения (копией обращения в форме электронного документа на бумажном носителе) министру транспорта и автомобильных дорог Самарской области (далее – министру), либо лицу, его замещающему, для определения структурного подразделения министерства (далее – структурное подразделение), в которое направляется письменное обращение на исполнение.

3.2. После подписания резолюции министром, либо лицом, его замещающим, ответственный специалист Управления направляет обращение с резолюцией руководителю структурного подразделения, государственному гражданскому служащему, находящемуся в непосредственном подчинении министра указанным в резолюции.

3.3. Проект ответа на обращение готовится структурным подразделением, руководитель которого указан в резолюции первым, либо государственным гражданским служащим, находящимся в непосредственном подчинении министра, который указан в резолюции первым.

3.4. Руководитель структурного подразделения, указанный в резолюции, в течение 1 (одного) рабочего дня с момента, указанного в п. 3.2. Положения определяет исполнителя(ей) из числа сотрудников возглавляемого им структурного подразделения, который(е) обеспечивает(ют) рассмотрение обращения и подготовку проекта ответа на обращение. Исполнитель(и) получает(ют) текст обращения в электронной форме.

3.5. Проект ответа на обращение готовится на основании информации, в том числе материалов (документов), предоставленных структурными подразделениями, руководители которых указаны в резолюции вторыми и последующими, либо государственным(ми) гражданским(ми) служащим(ми), находящимся (находящимися) в непосредственном подчинении министра, который (которые) указан(ы) в резолюции вторым(и) и последующим(и) в виде докладной записки посредством АИС ДД в срок, установленный в АИС ДД.

3.6. Проект ответа на обращение:

1) должен содержать информацию по всем вопросам, поставленным в обращении, разъяснения автору обращения в доступной форме о возможности либо невозможности (с указанием правового обоснования) решения поставленного в обращении вопроса;

2) должен быть оформлен в соответствии с Инструкцией;

3) в случае, если ответ на обращение подписывает министр, такой ответ должен быть согласован со структурными подразделениями, руководители которых указаны в резолюции вторыми и последующими в соответствии с компетенцией.

3.7. В случае поступления к руководителю структурного подразделения обращения, содержащего вопросы, рассмотрение которых не относится к его компетенции, он вправе в течение 3 (трех) дней со дня поступления обращения возвратить его автору резолюции с соответствующим обоснованием. Решение о передаче или не передачи обращения на рассмотрение другому исполнителю принимается на основании резолюции министра и не позднее 1 (одного) рабочего дня, следующего за днем принятия резолюции министра, специалист Управления вносит информацию о смене ответственного за подготовку ответа на обращение руководителя структурного подразделения в АИС ДД.

3.8. При рассмотрении обращения исполнители:

- четко соблюдают резолюции, наложенные Губернатором Самарской области, первым вице-губернатором – председателем Правительства Самарской области, министром, первым заместителем министра, заместителем министра;

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

- организуют, в случае необходимости, рассмотрение обращений с проведением комиссионных проверочных мероприятий, а также с выездом

на место (при наличии такого указания);

- готовят запросы, в том числе в электронной форме, для получения необходимых документов и материалов в других органах исполнительной власти и в органах местного самоуправления, учреждениях и организациях, за исключением судов, органов дознания или органов предварительного следствия;

- принимают необходимые меры восстановления и защиты нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дают полные и качественные ответы по существу поставленных в обращении вопросов;

- в случае необходимости продления срока рассмотрения обращения, уведомляют заявителя, Губернатора Самарской области, первого вице-губернатором – председателя Правительства Самарской области.

3.9. Документы, подготовленные в ходе рассмотрения обращения (сопроводительное письмо о направлении обращения по компетенции, уведомление гражданину, направившему обращение, о направлении обращения по компетенции, уведомление гражданину, направившему обращение, о продлении срока рассмотрения обращения, запрос о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, к компетенции которых относится решение поставленных в обращении вопросов, ответ гражданину, направившему обращение) подписываются рассматривающим обращение руководителем структурного подразделения.

3.10. Ответы на обращения граждан с резолюцией министра, либо лица его замещающего «Направить ответ» подписывает руководитель структурного подразделения, с резолюцией «Подготовить ответ» означает подготовку ответа за подписью министра.

3.11. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.11.1. Если обжалуется действие (бездействие) конкретного должностного лица министерства, то происходит направление жалобы вышестоящему лицу, которое в порядке подчиненности рассматривает данную жалобу.

3.11.2. В случае если вышестоящее лицо одновременно является должностным лицом, действия которого обжалуются, то жалоба рассматривается в комиссионном порядке. Состав комиссии утверждается приказом министра, либо лица его замещающего.

4. Особенности рассмотрения отдельных обращений

4.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый 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 государственный орган в соответствии с его компетенцией в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения в министерстве.

4.2. В случае если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению по компетенции, о чем в течение 7 (семи) дней с момента регистрации обращения в министерстве сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.3. В случае если текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению по компетенции, о чем в течение 7 (семи) дней с момента регистрации обращения в министерстве сообщается гражданину, направившему обращение.

4.4. При получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу рассматривающего обращение руководителя или иного сотрудника министерства, а также членов их семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных вопросов и в течение 7 (семи) дней с момента обращения в министерство сообщить гражданину о недопустимости злоупотребления правом.

4.5. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней с момента регистрации обращения в министерстве возвращается гражданину без ответа по существу поставленных вопросов с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.6. В случае если в обращении содержится вопрос, ответ на который в соответствии с частью 4 статьи 10 Закон № 59-ФЗ размещен на официальном сайте министерства, гражданину, направившему обращение, в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения в министерстве сообщается электронный адрес официального сайта министерства, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении. Если в обращении обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ на обращение, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Закона № 59-ФЗ на официальном сайте министерства, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

4.7. В случае если в обращении содержится вопрос, на который гражданину министерством неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми в министерство обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, рассматривающий обращение министр или руководитель ответственного

подразделения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в министерство, о чем сообщается гражданину, направившему обращение в сроки, установленные для рассмотрения обращений.

4.8. В случае если в обращении содержится вопрос, переписка по которому прекращена, не приводятся новые доводы или обстоятельства и отсутствуют иные вопросы, ответ по существу поставленного вопроса не дается, о чем в течение 7 дней с момента регистрации обращения в министерстве сообщается гражданину, направившему обращение.

4.9. 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.

4.10. Письменные обращения, содержащие информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляются специалистом Управления в течение 5 (пяти) дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

4.11. При одновременном поступлении в министерство обращения и дубликата обращения либо поступлении дубликата обращения до окончания срока, установленного для рассмотрения обращения, дается один ответ на обращение.

Если дубликат обращения поступил в министерство после направления ответа на обращение, исполнитель, ответственный за рассмотрение дубликата обращения, в течение 10 (десяти) дней со дня регистрации дубликата обращения в министерстве осуществляет подготовку ответа на дубликат обращения, с указанием реквизитов письма министерства, которым направлен ответ на обращение.

4.12. В случае если в обращении содержится информация о неполучении ответа на ранее направленное обращение, исполнитель, ответственный за рассмотрение обращения, направляет ответ на обращение, с приложением копии ответа на обращение, ранее направленного гражданину.

4.13. Обращения, содержащие вопросы, относящиеся к компетенции подведомственных учреждений министерства, подлежат перенаправлению в течение 7 (семи) дней с момента регистрации обращения министерством в данные учреждения с обязательным уведомлением заявителя о

перенаправлении его обращения.

5. Отправка ответов на обращения

5.1. Подготовленный проект ответа на обращение, содержащий визы (подпись) исполнителя, соисполнителей, руководителей структурных подразделений, участвующих в его подготовке, не позднее чем за 5 (пять) дней до окончания срока рассмотрения представляет его на подпись министру, либо лицу его замещающему, заместителю министра, руководителю ответственного подразделения.

5.2. При наличии в проекте ответа на обращение грамматических, стилистических, орфографических и пунктуационных ошибок либо неполного ответа на поставленные вопросы проект ответа возвращается исполнителю для доработки.

5.3. Подписанный ответ в течение 2 (двух) рабочих дней проходит регистрацию, где на ответе указывается дата регистрации (подписания) и присваивается исходящий регистрационный номер.

5.4. Направление ответов осуществляется посредством:

- почтовой связи – сотрудником Управления в течение 2 (двух) рабочих дней со дня регистрации ответа, подготовленного в ходе рассмотрения обращения;
- электронной почты – автоматически после прикрепления сотрудником Управления электронных копий ответа, подготовленного в ходе рассмотрения обращения;
- через Систему — автоматически после подписания ответа, подготовленного в ходе рассмотрения обращения в Систему;
- единого портала — исполнителем, ответственным за рассмотрение обращения, в течение 1 (одного) рабочего дня, следующего за днем регистрации ответа, подготовленного в ходе рассмотрения обращения.

5.5. Экземпляр ответа, подготовленного в ходе рассмотрения обращения с визой исполнителя, подписью министра, либо лица его замещающего или руководителя ответственного подразделения подшивается в «дело», обращение снимается с контроля.

6. Сроки рассмотрения обращений.

6.1. Обращения рассматриваются в сроки, установленные Законом № 59-ФЗ, если иной порядок рассмотрения соответствующих обращений не урегулирован специальным федеральным законом, за исключением случаев, когда приказом министерства либо резолюцией (указанием) министра определены иные сроки рассмотрения обращения (далее – срок рассмотрения обращения).

6.2. Если последний день рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, оно подлежит рассмотрению не позднее рабочего дня, следующего за нерабочим днем.

6.3. В исключительных случаях, требующих для решения вопросов, поставленных в обращении, проведения проверки, истребования дополнительных материалов, принятия иных мер, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, министр на основании докладной записки о продлении срока рассмотрения обращения, подготовленной исполнителем до истечения срока рассмотрения обращения, вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 30 дней, о чем уведомляется заявитель.

7. Контроль качества и срока рассмотрения обращений.

7.1. Контроль за качеством и сроками рассмотрения обращений осуществляется руководителями структурных подразделений министерства, в работу которых поступило обращение гражданина на рассмотрение, и ответственный исполнитель посредством использования инструментов системы ГИС СО «Обращения граждан» и иными аналитическими способами.

7.2. Ответственность за учет и своевременность оформления ответов на поступающие в министерство обращения, а также за анализ обращений на предмет информации о фактах коррупции со стороны государственных гражданских служащих министерства несет главный консультант Управления, ответственный за организацию работы канцелярии (далее - ответственный сотрудник).

7.3. В случае отсутствия ответа на обращение в срок, указанный в п. 6.1. настоящего Положения, соответствующая информация направляется ответственным сотрудником министру (заместителю министра) для принятия мер дисциплинарного или иного характера в отношении исполнителя, допустившего нарушение.

7.4. Руководители структурных подразделений министерства, указанные в резолюции, исполнители, в работу которых направлено на рассмотрение обращение, несут дисциплинарную, административную и иную установленную законодательством ответственность за нарушение сроков рассмотрения обращений и качество подготовки ответов на обращение.

8. Организация работы по личному приему граждан

8.1. Личный прием граждан в министерстве проводится в соответствии с приказом министерства от 22.10.2019 № 347 «Об организации личного приема граждан Российской Федерации в министерстве транспорта и автомобильных дорог Самарской области».

8.2. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить суть своего обращения устно либо в письменной форме.

8.3. При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приема

в карточку личного приема заносится соответствующее поручение структурным подразделениям министерства о подготовке письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

8.4. Если гражданин на личном приеме представляет письменное обращение, оно регистрируется отдельно.

8.5. Устное обращение считается рассмотренным, если даны исчерпывающие ответы на все поставленные в нем вопросы. Приняты все меры для решения указанных в обращении вопросов.

8.6. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

8.7. Продолжительность приема одного гражданина на личном приеме не должна превышать 20 минут.

8.8. Граждане на личный прием приглашаются по времени, из расчета 20 минут на одного посетителя.

8.9. При необходимости на личном приеме граждан могут быть использованы имеющиеся в министерстве устройства для проведения видео-конференц-связи.

8.10. Если вопрос, с которым обратился гражданин, не входит в компетенцию министерства, гражданину в записи на личный прием будет отказано и рекомендовано обратиться в другой государственный орган, орган местного самоуправления или организацию в соответствии с компетенцией.

9. Обработка персональных данных субъектов персональных данных в целях рассмотрения обращений и в связи с личным приемом граждан.

9.1. Персональные данные граждан, обратившихся в министерство лично, а также направивших индивидуальные или коллективные письменные обращения или обращения в форме электронного документа, обрабатываются в целях рассмотрения указанных обращений с последующим уведомлением граждан о результатах рассмотрения в порядке, установленном Законом № 59-ФЗ.

9.2. На основании статей 7 и 13 Закона № 59-ФЗ осуществляется обработка следующих персональных данных: фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, адрес электронной почты, иные персональные данные, указанные в обращении, а также ставшие известными входе личного приема или в процессе рассмотрения поступившего обращения.

9.3. Обработка персональных данных, указанных в пункте 9.2 настоящего Положения, включает в себя следующие действия: сбор (получение), запись, накопление, хранение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), блокирование, удаление, уничтожение персональных данных, в том числе с использованием средств автоматизации.

9.4. Обработка персональных данных, указанных в пункте 9.2. настоящего Положения, осуществляется без согласия субъектов персональных данных в соответствии с пунктом 2 части 1 статьи 6 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и Законом № 59-ФЗ.

9.5. При сборе персональных данных непосредственно от гражданина на личном приеме и в случае его отказа предоставить персональные данные согласно Приложению № 3 к настоящему Положению лицо, осуществляющее прием разъясняет юридические последствия такого отказа. Указанное разъяснение оформляется согласно Приложению № 4 к настоящему Положению.

Приложение 1 к Положению
о порядке организации рассмотрения обращений
граждан в министерстве транспорта
и автомобильных дорог Самарской области
Типовая форма

Акт
о несоответствии обращения требованиям Закона № 59-ФЗ и (или)
сведениям, указанным в обращении, нарушении целостности и
комплектности обращения

Настоящий акт составлен о _____

(должность)

(подпись)

(расшифровка)

(дата)

Приложение 2 к Положению
о порядке организации рассмотрения обращений
граждан в министерстве транспорта
и автомобильных дорог Самарской области
Типовая форма

AKT

о наличии в обращении оригиналов документов, удостоверяющих личность, вещественных ценностей и иного имущества, представляющего материальную ценность

Настоящий акт составлен о _____

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are approximately 20 lines visible. The paper appears to be a standard notebook page.

(должность)

(подпись)

(расшифровка)

(дата)

Приложение 3 к Положению
о порядке организации рассмотрения обращений
граждан в министерстве транспорта
и автомобильных дорог Самарской области

Согласие на обработку персональных данных

Я, _____,
(фамилия, имя, отчество (отчество при наличии) субъекта персональных данных или его представителя)
зарегистрированный(ая) по адресу: _____

_____,
основной документ, удостоверяющий личность: _____

(наименование и номер основного документа, удостоверяющего личность субъекта персональных данных или его
представителя, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе)
являющийся(аяся) *(нужное подчеркнуть)*: субъектом персональных
данных, представителем субъекта персональных данных:

_____,
(фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) субъекта персональных данных)
зарегистрированного(ой) по адресу: _____
_____,
основной документ, удостоверяющий личность: _____

_____,
(наименование и номер основного документа, удостоверяющего личность субъекта персональных данных, сведения о
дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе)
действующий(ая) на основании _____

_____,
(реквизиты доверенности или иного документа, подтверждающего полномочия представителя)
свободно, своей волей и в своем интересе / в интересах доверителя
(нужное подчеркнуть) в соответствии с Федеральным законом от 27 июля
2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» даю согласие оператору –
министерству транспорта и автомобильных дорог Самарской области
(далее – министерство), расположенному по адресу: г.о. Самара, ул.
Скляренко, д. 20, на обработку (любое действие (операцию) или
совокупность действий (операций), совершаемых с использованием
средств автоматизации или без использования таких средств, включая сбор
(получение), запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение
(обновление, изменение), извлечение, использование, передачу
(распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование,
удаление, уничтожение) / на предоставление с использованием средств
автоматизации или без использования таких средств третьему лицу –
_____ следующих персональных
данных: _____

с целью _____

Я ознакомлен(а) с тем, что: настоящее согласие на обработку персональных данных может быть отозвано на основании письменного заявления, поданного в министерство и составленного в произвольной форме; в случае отзыва настоящего согласия на обработку персональных данных министерство вправе продолжить обработку персональных данных без указанного согласия при наличии оснований, установленных Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»; после достижения цели обработки персональных данных персональные данные будут храниться в министерстве в течение предусмотренного законодательством Российской Федерации срока хранения документов, после чего будут уничтожены; персональные данные, предоставляемые в отношении третьих лиц, будут обрабатываться только с целью осуществления и выполнения возложенных законодательством Российской Федерации на министерство полномочий и обязанностей. Настоящее согласие действует со дня его подписания до достижения цели обработки персональных данных или в течение срока их хранения (в случае если после достижения цели обработки персональных данных они подлежат хранению) либо до дня его отзыва в письменной форме (включительно).

« ____ » _____ 20 ____ года _____

(подпись)

(инициалы и фамилия субъекта персональных данных или его представителя)

Приложение 4 к Положению
о порядке организации рассмотрения обращений
граждан в министерстве транспорта
и автомобильных дорог Самарской области

Разъяснение субъекту персональных данных юридических
последствий отказа предоставить свои персональные данные и (или) дать
согласие на их обработку

Мне, _____

(фамилия, имя, отчество (отчество – при наличии))

в соответствии с частью 2 статьи 18 Федерального закона от 27 июля 2006
года № 152-ФЗ «О персональных данных» разъяснены юридические
последствия отказа предоставить свои персональные данные в
министерство (далее – министерство) и (или) дать министерству согласие
на их обработку (*здесь и далее подчеркнуть нужное*).

В случае если обработка моих персональных данных,
предусмотренных пунктом 9.2 Положения необходима для исполнения
требований законодательства, прошу ограничиться только теми данными и
способами обработки, которые прямо предусмотрены Федеральным
законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» и
пунктом 9.3 Положения.

Юридические последствия отказа предоставить персональные
данные и (или) дать согласие на их обработку, мне ясны и понятны.

« ____ » _____ 20 ____ года _____
(подпись) (инициалы и фамилия субъекта персональных данных или его представителя)