

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений и организации личного приема граждан в Министерстве транспорта Республики Крым

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений и организации личного приема граждан в Министерстве транспорта Республики Крым (далее – Положение) разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федерального закона от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», статей 83, 84 Конституции Республики Крым, статей 28, 41 Закона Республики Крым от 29 мая 2017 года № 5-ЗРК «О системе исполнительных органов государственной власти Республики Крым», Методических рекомендаций по работе с обращениями граждан, утвержденных постановлением Совета министров Республики Крым от 24 января 2017 года № 15, и Положения о Министерстве транспорта Республики Крым, утвержденного постановлением Совета министров Республики Крым от 27 июня 2014 года № 155 (с изменениями).

1.2. Положение устанавливает единый порядок рассмотрения Министерством транспорта Республики Крым (далее - Министерство) обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, а также определяет порядок организации личного приема граждан министром транспорта Республики Крым (далее - Министр), заместителями министра транспорта Республики Крым (далее - заместители Министра) в соответствии с распределением функциональных обязанностей и утвержденными графиками личного приема граждан в Министерстве (далее - график личного приема граждан).

1.3. При рассмотрении обращений граждан соблюдается исполнение положений Конституции Российской Федерации, Конституции Республики Крым, Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Республики Крым.

1.4. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется:

- на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющих

публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами;

- на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором.

1.5. Настоящим Положением определяются:

- уполномоченные лица на принятие решений по рассмотрению обращений граждан;

- структурное подразделение или должностное лицо, ответственное за организацию рассмотрения обращений граждан;

- форма листка для резолюций лиц, уполномоченных на принятие решений по рассмотрению обращений граждан (утв. приложениями № 10,11,12,13,14,15 приказа Министерства от 30 декабря 2016 года № 373 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству Министерства транспорта Республики Крым»;

- требования к поступившим обращениям граждан;

- порядок рассмотрения обращений граждан;

- направление ответов на обращения граждан;

- сроки рассмотрения обращений граждан;

- порядок и формы контроля за организацией работы по рассмотрению обращений граждан;

- оформление и хранение дел по обращениям граждан.

1.6. Организацию работы по регистрации и хранению обращений граждан по результатам их рассмотрения осуществляет сектор по работе с обращениями и организации личного приема граждан управления делопроизводства, кадрового обеспечения, противодействия коррупции и работы с обращениями граждан Министерства (далее - Сектор).

1.7. Вопросы работы по обращениям граждан, не установленные настоящим Положением, регулируются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Республики Крым.

2. Основные термины, используемые в настоящем Положении

2.1. **Обращение гражданина** (далее – Обращение) - направленное в Министерство или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Министерство.

2.2 **Предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности Министерства, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической, имущественных, земельных и иных сфер деятельности государства и общества.

2.3. **Заявление** - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых

актов, недостатках в работе Министерства и должностных лиц, либо критика деятельности Министерства и его должностных лиц.

2.4. **Жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц, а также в которой:

- обжалуется решение, принятое по предыдущему Обращению, поступившему в Министерство;

- сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего Обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения;

- указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего Обращения.

2.5. **Коллективное обращение** - обращение двух или более лиц, а также обращение, принятое на митинге или собрании и подписанное организаторами или участниками митинга или собрания.

2.6. **Первичное обращение** - обращение по вопросу, который ранее не рассматривался в Министерстве, либо поступившее от лиц, ранее не обращавшихся в Министерство по вопросу, который ранее не рассматривался в Министерстве.

2.7. **Уполномоченное лицо (исполнитель)** - должностное лицо, в чьем исполнении по поручению Министра, заместителей Министра находится на рассмотрении обращение гражданина.

2.8. **Должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно хозяйственные функции в Министерстве.

2.9. **Дубликат обращения** - повторный экземпляр или копия одного и того же обращения заявителя.

2.10. **Повторное обращение** - обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, на которое заявителю был дан ответ в соответствии с законодательством.

2.11. **Заявитель** - лицо, направившее в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалобу в Министерство.

3. Требования к поступившим обращениям

3.1. Обращение должно содержать:

- наименование государственного органа либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица или должность соответствующего лица;

- фамилию, имя, отчество заявителя (последнее - при наличии);

- почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, либо адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

- изложение заявителем сути предложения, заявления, жалобы;

- личную подпись заявителя;
- дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин может прилагать к письменному Обращению документы и материалы либо их копии.

3.2. В случае, если в письменном (электронном) Обращении не указаны фамилия гражданина, направившего Обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

В случае, если текст письменного Обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на Обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации Обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.3. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в Управление по вопросам миграции МВД по Республике Крым и Главе Республики Крым с уведомлением гражданина, направившего Обращение, о переадресации его Обращения.

3.4. Обращения, содержащие аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей и видеозаписей, иных информационных файлов, рассматриваются при наличии изложения сути заявления, жалобы в письменном виде или в форме электронного документа. **В противном случае, при отсутствии изложения сути заявления, жалобы в письменном виде или в форме электронного документа, исполнитель обязан направить в течение семи дней со дня регистрации обращения в адрес заявителя соответствующее уведомление о невозможности рассмотрения такого Обращения.**

4. Порядок рассмотрения обращений граждан

4.1. Порядок рассмотрения обращений граждан включает следующие административные процедуры:

- прием, регистрация и первичная обработка письменных обращений граждан;
- направление обращений на рассмотрение Министру, заместителям Министра (далее - Руководству);
- передача обращений для рассмотрения исполнителям Министерства согласно резолюции Руководства;
- рассмотрение обращений исполнителями, подготовка проектов ответов по результатам рассмотрения обращений;
- направление ответов по результатам рассмотрения обращений

заявителям.

4.2. Работа по обеспечению деятельности по рассмотрению обращений граждан в Министерстве возложена на министра, заместителей министра (далее – уполномоченные лица) в соответствии с распределением должностных обязанностей.

Все поступающие в Министерство обращения граждан, направленные из иных органов власти, почтовые письменные обращения граждан, обращения в форме электронного документа, а также передаваемые лично гражданами обращения и документы, связанные с их рассмотрением, в течение рабочего дня передаются в Сектор на регистрацию.

4.3. Специалист Сектора:

- проверяет Обращение на повторность, при необходимости сверяет с находящейся в архиве предыдущей перепиской;

- регистрирует обращение в информационной базе данных «Автоматизированная система обращений граждан» (далее - ИБД «АСОГ»), указывая дату поступления и регистрационный номер.

4.4. Ответственным специалистом Сектора при регистрации Обращений в электронной базе заполняется регистрационно-контрольная карточка, в которой:

- указываются фамилия, имя, отчество заявителя (в именительном падеже), его адрес, номер телефона (при наличии);

- проставляется вид Обращения: заявление, коллективное заявление, предложение, коллективное предложение, жалоба, коллективная жалоба. Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным;

- указывается тема Обращения;

- отметка о повторности Обращения;

- если письменное Обращение перенаправлено из других государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, то указывается соответствующий орган или должностное лицо, от которого оно поступило, указываются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

4.5. Результатом регистрации Обращения является подготовка к передаче зарегистрированного обращения на резолюцию Руководству по компетенции.

4.6. Основанием для передачи Обращения исполнителю является получение специалистом Сектора Обращения с резолюцией Руководства о порядке его дальнейшего рассмотрения с указанием ответственного исполнителя.

4.7. Специалист Сектора в течение одного рабочего дня:

- указывает в регистрационно-контрольной карте ИБД «АСОГ» ответственных исполнителей и соисполнителей согласно резолюции, содержание резолюции, срок исполнения, дату передачи на исполнение Обращения;

- передает должностным лицам на исполнение Обращение согласно

резолуции под роспись.

4.8. В случае если по мнению ответственного исполнителя, Обращение не относится к его компетенции, он обязан в трехдневный срок согласовать с Руководителем, который подписал резолюцию, направление Обращения иному ответственному исполнителю с обязательным уведомлением Сектора о замене ответственного исполнителя для внесения изменений об ответственных исполнителях в ИБД «АСОГ».

4.9. При смене ответственного исполнителя Сектор обязан внести изменения в данные ИБД «АСОГ» и направить Обращение новому ответственному исполнителю по уточненной резолюции.

4.10. При отсутствии уведомления Сектора о смене ответственного исполнителя ответственность за рассмотрение Обращения возлагается на того ответственного исполнителя, который указан в регистрационно-контрольной карточке ИБД «АСОГ».

4.11. Если вопросы, затронутые в Обращении, относятся к компетенции нескольких ответственных лиц, в резолюции указываются все ответственные лица, с указанием ответственного за подготовку ответа на Обращение в целом. Если в резолюции отсутствует отметка об ответственном за рассмотрение Обращения, ответственным считается исполнитель, который указан в резолюции первым. В этом случае соисполнители обязаны предоставить ответственному за рассмотрение Обращения исполнителю часть ответа на Обращение в части своей компетенции за 3 (три) дня до установленного срока. Ответственный исполнитель осуществляет контроль за полнотой и правильностью подготовки материалов по Обращению всеми соисполнителями и соблюдением ими установленных сроков. Ответственный исполнитель формирует окончательный ответ по Обращению при поступлении материалов от соисполнителей.

При нарушении соисполнителями сроков исполнения ответственный за подготовку ответа уведомляет Руководство и Сектор о нарушении исполнительской дисциплины с целью предотвращения нарушений законодательства об обращениях граждан.

4.12. Без рассмотрения может быть оставлено Обращение, лишенное по содержанию логики и смысла, если имеется решение суда о признании заявителя недееспособным в связи с наличием у него психического расстройства.

4.13. Решение об оставлении Обращения без ответа по существу (без рассмотрения) на основании служебной записки исполнителя принимается Министром.

4.14. Обращение, содержащее сведения о систематическом ущемлении прав и свобод граждан, многочисленных или грубых нарушениях закона, а также Обращение по наиболее актуальным (резонансным) вопросам проверяется, как правило, с выездом на место.

4.15. Для обеспечения полноты и объективности проверок по любому Обращению к их проведению могут привлекаться специалисты других ведомств и организаций, а в случае необходимости - заявители.

При рассмотрении Обращения заявитель имеет право представлять

дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

4.16. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми Обращениями, и при этом в Обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное лицо Министерства вправе принять решение о безосновательности очередного Обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное Обращение и ранее направляемые Обращения направлялись в Министерство. О данном решении уведомляется гражданин, направивший Обращение.

4.17. Обращение, поступившее после прекращения переписки и не содержащее новых доводов, остается без рассмотрения на основании мотивированного заключения исполнителя, по согласованию с должностным лицом, на которого возлагаются обязанности по обеспечению объективности, всесторонности и своевременности рассмотрения Обращений, с уведомлением об этом заявителя.

Принятие решений о продлении срока рассмотрения обращения или безосновательности очередного обращения и прекращении с гражданином переписки принимается в составе комиссии уполномоченным лицом Министерства, курирующим структурное подразделение, на рассмотрении в котором находится обращение.

Переписка прекращается один раз на основании мотивированного заключения исполнителя, утвержденного уполномоченным должностным лицом. Сообщение об этом до истечения срока рассмотрения обращения направляется автору.

Переписка возобновляется, если причины, по которым она была прекращена, устранены.

4.18. Заявление гражданина о прекращении рассмотрения его Обращения дает право проверяющему его заявление должностному лицу прекратить дальнейшую проверку, если в полученных материалах нет сведений о наличии нарушений закона, требующих принятия мер реагирования.

4.19. При рассмотрении Обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в Обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в Обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в Обращении вопросов.

4.20. В случае, если в письменном Обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, Обращение направляется в течение 7 (семи) дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в Обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего Обращение, о перенаправлении Обращения, за

исключением случая, если текст письменного Обращения не поддается прочтению, в следующем порядке:

- исполнитель предоставляет на подпись Руководству проект письма о перенаправлении Обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в Обращении вопросов;

- в случае принятия Руководством решения о перенаправлении Обращения в адрес заявителя направляется соответствующее уведомление. Второй экземпляр письма передается в Сектор.

4.21. Запрещается направление Обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

4.22. В случае если решение поставленных в Обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия Обращения в течение 7 (семи) дней со дня регистрации направляется по принадлежности с уведомлением об этом заявителя. Второй экземпляр передается в Сектор.

4.23. При одновременном поступлении основного Обращения и его дубликата либо поступлении дубликата до окончания рассмотрения основного Обращения дается единый ответ.

Если дубликат поступил после рассмотрения основного Обращения, то заявителю не позднее 10-дневного срока с момента регистрации дубликата ответ на него направляется со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное Обращение. Копия ответа направляется в случае прямого указания заявителя о его неполучении.

4.24. Исполнитель:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение Обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего Обращение;

- изучает Обращение и материалы к нему, запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения Обращения документы и материалы;

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

- своевременно, не позднее чем за 3 (три) дня до истечения срока исполнения рассмотрения Обращения, предоставляет Руководству проект письменного ответа на Обращение.

4.25. Ответственные исполнители вправе направлять руководителям учреждений, подведомственных Министерству, поручения о рассмотрении фактов, изложенных в Обращении, с требованием проведения всесторонней и объективной проверки, предоставления результатов проведенной проверки, при условии, что указанные факты не касаются лично руководителя учреждения или организации работы в учреждении в целом.

Ответственность за объективность и своевременность предоставления данной информации несут руководители подведомственных Министерству

учреждений.

4.26. Ответственные исполнители в случае возникновения конфликта или спорной ситуации по фактам, указанным в Обращении, вправе ходатайствовать перед Министром о проведении комиссионной проверки. В случае принятия решения о проведении комиссионной проверки приказом Министерства создается комиссия и утверждается ее состав. После проведения комиссионной проверки ответственный исполнитель готовит ответ на Обращение с учетом результатов проверки.

4.27. При завершении рассмотрения Обращения исполнитель предоставляет ответ на Обращение Руководству для подписи с предоставлением всех документов, относящихся к рассмотрению данного Обращения (запросы в подведомственные учреждения, иные органы, ответы на направленные запросы, иные документы, относящиеся к предмету Обращения).

4.28. После утверждения Руководством ответа по результатам рассмотрения Обращения ответственный исполнитель направляет ответ автору, а также в соответствующий орган или должностному лицу, если они обращались с такой просьбой. Вторые экземпляры ответов с оригиналом Обращения передаются в Сектор на хранение.

4.29. Сектор при получении материалов рассмотрения Обращения фиксирует факт передачи документов в журнале, формирует дело заявителя и обеспечивает внесение в ИБД «АСОГ» соответствующей информации об исполнении.

По истечении времени, достаточного для получения и прочтения письменного ответа, с заявителем, для ознакомления с его мнением о полноте и качестве рассмотрения обращения, лицо, ответственное за работу с обращениями граждан, осуществляет обратную связь. При наличии телефонного номера автора обращения, путем исходящих телефонных вызовов, уточняется получение ответа и мнение автора о полноте и качестве рассмотрения обращения, при наличии адреса электронной почты обращение направляется с просьбой направить данную информацию по электронной почте.

4.30. Рассмотрение Обращения считается исполненным в случае, если соблюдены все условия настоящего Положения и действующего законодательства и ответ на Обращение направлен всем адресатам.

4.31. Документы по рассмотрению Обращений граждан формируются в отдельные дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел и хранятся в Министерстве в течение 5 (пяти) лет, после чего подлежат уничтожению в установленном порядке.

4.32. Заявитель либо его представитель по письменному заявлению имеет возможность знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, снимать копии документов с использованием собственных технических средств, 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.

4.33. При необходимости решение об ознакомлении заявителя либо его представителя с конкретно указанным им документом и снятии с него копий может принять непосредственный исполнитель, рассматривавший Обращение, по согласованию с конкретными должностными лицами, на которых возлагаются обязанности по обеспечению объективности, всесторонности и своевременности рассмотрения обращений.

5. Организация личного приема граждан, особенности работы с устными обращениями граждан

5.1. Личный прием граждан в Министерстве осуществляется на основании Конституции Российской Федерации, Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Конституции Республики Крым, Положения о Министерстве транспорта Республики Крым, утвержденного постановлением Совета министров Республики Крым от 27 июня 2014 года № 155 (с изменениями).

5.2. Личный прием граждан в Министерстве осуществляется Руководством (в соответствии с графиком личного приема граждан).

5.3. Личный прием граждан Руководством проводится в занимаемых Министерством помещениях, указываемых в графике личного приема граждан.

5.4. График личного приема граждан размещается на официальном сайте Министерства в государственной информационной системе «Портал Правительства Республики Крым».

5.5. Личный прием граждан должностными лицами проводится по вопросам, относящимся к их компетенции.

5.6. Граждане могут обратиться на личный прием в день проведения личного приема, а также по предварительной записи. Граждане, предварительно записавшиеся на личный прием, принимаются приоритетно в соответствии с назначенным временем приема.

5.7. Запись граждан на личный прием осуществляется в соответствии с графиком личного приема граждан Руководством на основании заявлений граждан.

5.8. Предварительную запись граждан на личный прием осуществляет Сектор.

5.9. Заявления граждан о личном приеме принимаются в Министерстве по адресу: 295034, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Киевская, 81 сотрудниками Сектора.

5.10. Заявления о личном приеме могут быть поданы лично, направлены почтовым отправлением, по электронной почте с последующим предоставлением оригинала.

5.11. Заявления о приеме, переданные по телефону, к рассмотрению не принимаются.

5.12. Письменные заявления граждан о личном приеме регистрируются в Секторе в течение трех дней с момента поступления в Министерство.