



**МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА
АЛТАЙСКОГО КРАЯ**
(Минтранс Алтайского края)

П Р И К А З

« 28 » 06 2024 г.

№ 176

г. Барнаул

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в Министерстве транспорта Алтайского края и о некоторых приказах Министерства транспорта Алтайского края

В соответствии со статьей 3 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», законом Алтайского края от 29.12.2006 № 152-ЗС «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края» и в целях совершенствования работы с обращениями граждан приказываю:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в Министерстве транспорта Алтайского края (приложение).
2. Признать утратившим силу:
приказы Министерства транспорта Алтайского края:
от 01.04.2019 № 96 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в Министерстве транспорта Алтайского края»;
от 13.08.2020 № 181 «О внесении изменения в приказ Министерства транспорта Алтайского края от 01.04.2019 № 96»;
от 15.11.2023 № 321 «О внесении изменений в приказ Министерства транспорта Алтайского края от 01.04.2019 № 96»;
пункт 1 приказа Министерства транспорта Алтайского края от 01.12.2022 № 288 «О внесении изменений в приказы Министерства транспорта Алтайского края от 01.04.2019 № 96 и 15.04.2019 № 110».

Министр

А.В. Воронов

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕН

приказом Министерства
транспорта Алтайского края
от 28.06.2024 № 176ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан в Министерстве транспорта
Алтайского края

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Министерстве транспорта Алтайского края (далее – «Порядок») устанавливает требования к организации работы при рассмотрении обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, адресованных в Министерство транспорта Алтайского края (далее – «Министерство») или на имя должностных лиц Министерства в письменной, электронной, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – «Единый портал») или устной форме, поступивших в Министерство, а также в ходе личного приема.

1.2. Организация работы с обращениями граждан осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Алтайского края.

1.3. В Порядке используются основные термины, предусмотренные статьей 4 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – «Федеральный закон») и статьей 2 закона Алтайского края от 29.12.2006 № 152-ЗС «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края».

2. Прием, учет и регистрация обращений граждан

2.1. Обращения граждан, поступившие в Министерство, подлежат обязательному рассмотрению.

2.2. Прием обращений граждан осуществляется по адресу: ул. Папанинцев, д. 105, г. Барнаул, 656049, номера телефонов: (3852) 50 75 81, 50 91 46. Обращения в форме электронного документа принимаются по адресу электронной почты: transport@alregn.ru, через интернет-приемную на официальном сайте Министерства (<http://mintrans.alregn.ru>), в том числе с использованием Единого портала.

2.3. Прием, учет, регистрацию поступивших в Министерство обращений граждан осуществляет отдел документационной и кадровой

работы Министерства (далее – «Отдел»).

2.4. Письменные обращения граждан, поступившие в конвертах, подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру.

2.5. При получении письменных обращений граждан проверяются установленные Федеральным законом реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

2.6. В обращении в письменной форме гражданин в обязательном порядке указывает:

наименование государственного органа, в который направляется обращение в письменной форме, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, которому адресовано письмо;

свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);

почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

суть предложения, заявления или жалобы.

В конце обращения ставится личная подпись гражданина и дата.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

2.7. В обращении, направляемом в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает:

свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);

адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

суть предложения, заявления или жалобы.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.8. Обращения подлежат обязательной регистрации специалистами Отдела в течение трех дней с момента поступления в Министерство.

В случае поступления обращения после окончания рабочего дня, предшествующего нерабочему праздничному или выходному дню, либо в нерабочий праздничный или выходной день его регистрация производится на следующий рабочий день после выходного или нерабочего праздничного дня.

2.9. Ведение делопроизводства по данной группе документов осуществляется в Единой системе электронного документооборота (далее – ЕСЭД).

Регистрация обращений граждан осуществляется путем создания регистрационной карточки в ЕСЭД, которой автоматически присваивается регистрационный номер.

При регистрации письменного обращения в правом нижнем углу (или на свободном поле) оформляется реквизит «отметка о поступлении документа» путем проставления специального штампа, который включает в

себя наименование Министерства, входящий регистрационный номер, присвоенный ЕСЭД, и дату поступления документа. К регистрационной карточке обращения прикрепляется электронный образ документа с приложениями (при их наличии), полученный путем сканирования.

При регистрации обращений в форме электронного документа, поступивших через интернет-приемную на официальном сайте Министерства, по электронной почте, в регистрационной карточке делается отметка о том, что этот документ является подлинником (оригиналом).

2.10. Зарегистрированные Отделом обращения передаются на рассмотрение министру транспорта Алтайского края (далее – «Министр»), заместителям министра, которые в соответствии с компетенцией и распределением обязанностей дают указания по их исполнению в форме резолюций.

Для письменных обращений резолюция оформляется на бланке резолюции. Обращения, рассмотренные Министром, заместителями министра, передаются в Отдел для внесения резолюции в ЕСЭД. Подлинники рассмотренных обращений после внесения резолюций в ЕСЭД передаются ответственному исполнителю, соисполнителям документы направляются в электронном виде по ЕСЭД.

Для обращений в форме электронного документа резолюция вносится непосредственно в регистрационную карточку документа в ЕСЭД. При внесении резолюции в ЕСЭД регистрационные карточки автоматически направляются исполнителям.

3. Порядок и сроки рассмотрения обращений граждан, организация контроля за их рассмотрением

3.1. Обращения граждан, поступившие по компетенции в Министерство, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

В случае если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или нерабочий праздничный день, последним днем рассмотрения считается следующий за ним рабочий день.

3.2. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона, Министр или уполномоченное должностное лицо Министерства вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока гражданина, направившего обращение.

3.3. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган, организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в абзаце четвертом пункта 3.9 настоящего Порядка.

3.4. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах

возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в четвертом абзаце пункта 3.9 настоящего Порядка.

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

В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным настоящим пунктом, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном судебном порядке.

3.6. Жалобы граждан на результаты рассмотрения обращений, действия (бездействие) должностных лиц Министерства в связи с рассмотрением обращений направляются Министру, заместителям министра, по компетенции.

3.7. При рассмотрении (обработке) обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их 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.

3.8. Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию Министерства, недопустим.

3.9. Ответ на обращение не дается в случаях, если:

в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. 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 орган государственной власти, компетентный в этом вопросе;

ответ на поставленный в обращении вопрос не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Гражданин уведомляется об этом;

текст письменного обращения не поддается прочтению. В этом случае, обращение не подлежит направлению на рассмотрение в

государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

текст обращения содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. В этом случае гражданин уведомляется о недопустимости злоупотребления правом;

текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы. Обращение не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

3.11. Если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в нем не приводятся новые доводы или обстоятельства, Министр либо заместители министра вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения были адресованы в Министерство или одному и тому же должностному лицу. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о данном решении.

3.12. Информация об обращениях граждан, содержащих предложения, суждения о деятельности Министерства либо должностных лиц Министерства, представляется по компетенции соответствующим должностным лицам для сведения.

3.13. Рассмотрение обращений граждан должностными лицами Министерства осуществляется с соблюдением требований, предусмотренных законодательством Российской Федерации и Алтайского края.

3.14. При рассмотрении обращения двумя или более исполнителями, ответственным исполнителем является сотрудник, указанный в поручении первым или обозначенный пометкой «свод» («созыв»).

Соисполнители документа обеспечивают своевременную и качественную подготовку необходимой информации и направление ее основному исполнителю.

3.15. Должностные лица, осуществляющие рассмотрение обращений, несут персональную ответственность за объективность и полноту рассмотрения обращений, соблюдение сроков рассмотрения обращений, содержание подготовленных ответов на обращения граждан.

3.16. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан в Министерстве осуществляют начальник Отдела, а также главный специалист Отдела, который включает в себя:

- постановку документа на контроль в ЕСЭД;
- предупредительный контроль (в случае необходимости);
- перенос контрольной даты исполнения документа в ЕСЭД (при наличии оснований);
- снятие документа с контроля в ЕСЭД;
- направление исполненного документа в дело в соответствии с пунктами 7.1 и 7.2 настоящего Порядка.

Постановка документа на контроль осуществляется путем заведения в ЕСЭД контрольных резолюций на исполнителей, определения контрольной даты исполнения документа, заполнения поля «плановая дата исполнения» в ЕСЭД, проставления отметки о контроле на письменном обращении.

Контрольная дата исполнения документа – дата, к которой ответ на обращение должен быть подготовлен и отдан на подпись Министру, заместителям министра.

3.17. Основанием для снятия обращения с контроля является направление ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы.

4. Направление ответов на обращения граждан

4.1. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа, подписанного электронной цифровой подписью, по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Министерство в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

4.2. Ответ на поступившее в Министерство обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, может быть размещен с соблюдением требований пункта 3.7 настоящего Порядка на официальном сайте Министерства.

В случае поступления в Министерство письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с абзацем 1 настоящего пункта на официальном сайте Министерства, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта Министерства, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

4.3. Подписанные и зарегистрированные Отделом ответы на обращения, поступившие в письменной форме, конвертируются (простым

почтовым отправлением) и передаются на отправку в почтовое отделение связи.

4.4. Ответы на обращения граждан подписываются Министром, заместителями министра.

5. Личный прием граждан

5.1. Организация личного приема граждан в Министерстве включает:

- предварительную запись граждан;
- регистрацию граждан;
- прием граждан должностными лицами Министерства;
- первичную обработку материалов приема;
- направление поручения исполнителям;
- подготовку ответов на обращения граждан.

5.2. Предварительная запись на личный прием к должностным лицам Министерства осуществляется по номеру телефона: (3852) 50 91 46 либо по адресу: ул. Папанинцев, 105, г. Барнаул, кабинет № 513, в соответствии с режимом работы.

Запись граждан на личный прием осуществляют начальник Отдела, а в период его отсутствия главный специалист Отдела.

5.3. Гражданину, обратившемуся для записи на личный прием, разъясняется порядок предварительной записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного обращения.

Специалисты Отдела вправе уточнить мотивы обращения и суть вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.4. Личный прием граждан проводится один раз в месяц согласно предварительной записи в соответствии с утвержденным графиком приема.

Отсутствие предварительной записи не является основанием отказа в принятии на личный прием.

Информация о днях и времени приема размещается на официальном сайте Министерства и стенде, расположенном в здании Министерства.

5.5. Должностные лица, отвечающие за организацию проведения личного приема, устанавливают очередность приема, предоставляя право на личный прием в первоочередном порядке инвалидам, участникам войн, многодетным семьям, а также отдельным категориям граждан в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

5.6. Гражданину, имеющему явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения, или находящемуся в состоянии

повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии, в записи на личный прием отказывается (до устранения указанной причины).

5.7. Должностными лицами Министерства одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением коллективного обращения граждан. Должностные лица Министерства при рассмотрении обращения гражданина могут приглашать на прием специалистов Министерства, органов местного самоуправления, в случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к их ведению.

5.8. Личный прием граждан может осуществляться с использованием современных технических средств связи, обеспечивающих дистанционное общение с заявителем.

5.9. Регистрация граждан, записанных на личный прием, осуществляется в день приема при наличии документа, удостоверяющего личность.

Специалисты Отдела заполняют регистрационные карточки личного приема граждан и заносят данные обратившихся граждан в ЕСЭД.

Заполненная карточка личного приема, а также дополнительные материалы (при наличии) передаются должностному лицу Министерства, осуществляющему личный прием.

5.10. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях должностными лицами Министерства даются поручения исполнителям подготовить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

5.12. Поручения, данные по результатам проведения личного приема, вносятся специалистами Отдела в регистрационную карточку документа в ЕСЭД и направляются на рассмотрение исполнителям.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, в ЕСЭД не регистрируется, а является приложением к карточке личного приема. Указанное обращение сканируется и прикрепляется к карточке личного приема в ЕСЭД, а в поле «Примечание» делается отметка о поступлении письменного обращения.

5.13. Обращения, поступившие на личном приеме, рассматриваются в соответствии с настоящим Порядком как письменные (электронные) обращения.

6. Организация работы с устными обращениями граждан

6.1. С устными обращениями граждане обращаются в Министерство лично либо по номерам телефонов специалистов. Устные обращения

подлежат регистрации и рассмотрению, в порядке, установленном Федеральным законом.

6.2. Устные обращения, поступившие в ходе прямых эфиров, встреч с населением и других открытых форм общения должностных лиц Министерства с гражданами, оформляются ответственными за организацию проводимого мероприятия должностными лицами в письменном виде и представляются в Отдел для регистрации и рассмотрения в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Порядком.

7. Формирование дел по обращениям граждан

7.1. Снятые с контроля обращения граждан, поступившие по компетенции в Министерство, оформляются в дела и хранятся в Отделе в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Министерства. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются.

7.2. В папку «Дело» вкладываются:

подлинник письменного обращения или копия обращения, если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию либо направлено для рассмотрения в другой орган по компетенции;

резолюция Министра, заместителя министра;

письмо о продлении срока рассмотрения обращения, если он продлевался, с уведомлением гражданина, направившего обращение;

копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

7.3. Обращения, рассматриваемые в электронном виде, и ответы на них, хранятся в ЕСЭД.