



ПРАВИТЕЛЬСТВО РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

25.10.2024

№ 9

г. Ростов-на-Дону

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

В целях приведения нормативного правового акта министерства транспорта Ростовской области в соответствие с федеральным и областным законодательством министерство транспорта Ростовской области **постановляет:**

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, изложив приложение № 1 к нему в редакции согласно приложению к настоящему постановлению.

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 Володину И.В.

Заместитель Губернатора  
Ростовской области –  
министр транспорта

В.В. Кушнарев

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 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 21.08.2023 № 74 «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 06.09.2023 № 842 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Правительстве Ростовской области»;

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

Регламентом и Инструкцией по делопроизводству министерства.

1.3. В настоящем Порядке применяются понятия в значении, определенном Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан».

1.4. Положения, установленные настоящим Порядком:

распространяются на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами (далее – обращение);

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).

1.5. 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 (далее – органы местного самоуправления) 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 3.15 – 3.20 раздела 3 настоящего Порядка;

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

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

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе 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 3.15 – 3.20 раздела 3 настоящего Порядка, а в случае, предусмотренном пунктом 3.53 раздела 3 настоящего Порядка, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

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, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поставленных в нем 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 – письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

## 2. Требования к организации рассмотрения обращений граждан

### 2.1. Граждане имеют право:

Обращаться лично или через своего представителя, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в министерство и его должностным лицам.

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

При обращении в сектор делопроизводства граждан с проблемами со здоровьем, граждан ограниченно или временно нетрудоспособных, граждан

с низкими навыками использования цифровых технологий, в том числе в силу возраста, а также граждан с низким уровнем знания русского языка, которые не могут самостоятельно подготовить обращение в письменной форме или в форме электронного документа, специалистом первой категории сектора делопроизводства осуществляется прием обращения в устной форме путем проведения личного приема таких граждан с внесением содержания устного обращения в карточку личного приема.

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.

Обращения на имя заместителя Губернатора Ростовской области – министра транспорта передаются для регистрации в управление по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области (далее – Управление).

2.2. Направлять в министерство и его должностным лицам:

обращение посредством почтовой связи. Почтовый адрес министерства для доставки обращений: 344019, г. Ростов-на-Дону, ул. Нижегородская, влд. 20/11;

обращение в форме электронного документа 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](http://www.letters.donland.ru) (далее – Электронная приемная) либо с федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал). Направление обращений через Электронную приемную осуществляется с авторизацией гражданина через единую систему идентификации и аутентификации (ЕСИА);

факсимильное обращение в письменной форме по телефону: (863) 253 95 76.

2.3. В случае если обращения, в которых поставлены вопросы, относящиеся к компетенции министерства, поступают в Управление, указанные обращения перенаправляются в министерство посредством межведомственной системы электронного документооборота и делопроизводства «Дело» (далее – система «Дело»).

2.4. Прием обращений в телефонном режиме в министерстве не осуществляется.

Телефоны для справок:

сектор делопроизводства: (863) 253 85 26;

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

2.5. Министерство обеспечивает организацию информирования граждан о порядке реализации их права на обращение.

2.6. Министерство размещает визуальную и текстовую информации на официальном сайте министерства в сети «Интернет» и на информационном стенде в министерстве.

На официальном сайте министерства в сети «Интернет»: [mindortrans.donland.ru](http://mindortrans.donland.ru) размещаются сведения о месте нахождения и телефонных номерах структурных подразделений министерства, почтовом адресе и адресе электронной почты министерства, графике личного приема граждан уполномоченными должностными лицами министерства.

На информационном стенде в министерстве размещается информация о:

- режиме работы министерства;
- требованиях, предъявляемых нормативными правовыми актами к обращениям в письменной форме граждан;
- графике личного приема граждан уполномоченными должностными лицами министерства;
- почтовом адресе министерства;
- нормативных правовых актах, регламентирующих порядок и сроки рассмотрения обращений граждан, в виде выписок из указанных актов.

2.7. Информирование граждан по устным обращениям осуществляется в министерстве специалистом первой категории сектора делопроизводства по телефону (863) 253 85 26 о:

- месте нахождения и графике работы министерства;
- справочных телефонах должностных лиц министерства и почтовом адресе;
- адресе официального сайта министерства в сети «Интернет», адресе Электронной приемной;
- порядке получения информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем.

2.8. Информация не представляется в случае, если:

- содержание обращения не позволяет установить суть запрашиваемой информации;

- текст обращения написан по-русски с использованием латиницы;
- при обращении в устной форме:
- не сообщается фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя;

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

- запрашиваемая информация:
  - относится к информации ограниченного доступа;
  - неоднократно 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 представляется 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.

2.9. Срок регистрации обращений – в течение двух 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.

Срок рассмотрения обращений – в течение тридцати дней со дня их регистрации в министерстве.

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

2.11. В исключительных случаях, когда для рассмотрения обращения необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, а также в случае направления запроса о представлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен заместителем 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 срока рассмотрения его обращения с указанием причин. В случае поступления обращения из Управления, уведомление о продлении срока рассмотрения с указанием причин направляется также в Управление.

2.12. 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 представить 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.

2.13. Если в обращении, поступившем в министерство из Управления, 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.

2.15. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут ответственные исполнители.

2.16. Письменное 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 или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

2.17. 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.

2.18. 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 исполнительного органа в сфере внутренних дел и Губернатору Ростовской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в абзаце первом пункта 3.18 раздела 3 настоящего Порядка.

2.19. Обращения (заявления) граждан и организаций, содержащих сведения о причинении вреда (ущерба) или об угрозе причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям, рассматриваются с учетом особенностей, установленных 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;
- рассмотрение обращений;
- направление ответа на обращение;
- рассмотрение обращений по поручению Губернатора Ростовской области;
- рассмотрение обращений, поступивших в ходе проведения Губернатором Ростовской области «прямых эфиров»;
- личный прием граждан.



### 3.2. Прием и регистрация обращений.

В обращении гражданина в письменной форме, 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 обращению в письменной форме соответствующие документы и материалы либо их копии, либо обращается с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

В обращении гражданина, составленном в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, в обязательном порядке указываются его фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), а также указывается адрес электронной почты либо используется адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо обратиться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

### 3.3. 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.

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

3.5. Обращения граждан, направленные в министерство посредством почтовой связи, факсимильной связи, через Электронную приемную либо с использованием Единого портала или доставленные гражданином либо его представителем непосредственно в министерство, поступают в сектор делопроизводства.

3.6. Специалист первой категории сектора делопроизводства при приеме обращения:

направленного посредством почтовой связи:

проверяет правильность адресования обращения и целостность конверта, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), прилагает конверт к тексту письма;

полученного от гражданина либо его представителя – по его просьбе проставляет на копии или втором экземпляре принятого обращения отметку о принятии, содержащую дату поступления такого обращения и свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии).

3.7. Обращения, поступившие в сектор делопроизводства, принимаются и регистрируются специалистом первой категории сектора делопроизводства, за исключением случаев, указанных в пункте 3.8 настоящего раздела.

3.8. 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, такие документы 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.

3.9. 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 карточке системы «Дело».

3.10. 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 и (или) адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета заявителя на Едином портале;
- канал поступления обращения (почта, Электронная приемная, 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 тематическим классификатором обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц);
- вид обращения (заявление, предложение или жалоба);

кратность обращения (повторное, многократное);  
форма обращения (в письменной форме, в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, 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).

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

3.11. 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).

3.12. 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.

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

3.14. Рассмотрение обращений.

Обращение, поступившее в министерство, подлежит обязательному рассмотрению.

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

3.15. 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 соответствующий орган с учетом его компетенции.

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

3.17. При получении письменного 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.

3.18. 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.

3.19. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно 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 по такому обращению.

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

О данном решении уведомляется гражданин, направивший такое обращение.

В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 3.53 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 министерства в сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.20. 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.

3.21. 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.

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

3.23. Заместителю Губернатора 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).

3.24. 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» с учетом поставленных в обращении вопросов первому заместителю министра транспорта Ростовской области, заместителям министра транспорта Ростовской области в соответствии с курируемыми направлениями деятельности, в структурные подразделения министерства в соответствии с должностными обязанностями руководителей структурных подразделений министерства.

3.25. Оригиналы (подлинники) обращений граждан с резолюциями (поручениями) заместителя Губернатора Ростовской области – министра транспорта и помощника заместителя Губернатора Ростовской области – министра транспорта – главного специалиста хранятся в секторе делопроизводства.

3.26. 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 работу по организации рассмотрения и направления ответа гражданину, направившему обращение, осуществляет должностное лицо министерства, указанное в резолюции (поручении) первым (далее – ответственный исполнитель). При этом соисполнители, указанные в поручении, представляют не позднее семи дней

до истечения срока исполнения поручения ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

3.27. 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.

3.28. 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.

3.29. 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 дано поручение в соответствии с компетенцией.

3.30. 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 получения в министерстве или в иной согласованный с депутатом Законодательного Собрания Ростовской области срок.

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

3.31. 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 такого обращения.

3.32. 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 первого заместителя министра транспорта Ростовской области, заместителей министра транспорта Ростовской области или иного уполномоченного лица со ссылкой на правовой акт.

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

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

3.35. 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.

3.36. Ответы, подготовленные в соответствии с поручением 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.

3.37. 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 или иными уполномоченными должностными лицами.

Ответы на обращения, поступившие в министерство в письменной форме, подписываются на бумажном носителе, регистрируются в установленном порядке в системе «Дело» с прикреплением в регистрационную карточку сканированного образа подписанного ответа.

Ответы на обращения, поступившие в министерство в форме электронного документа, подписываются на бумажном носителе или в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, регистрируются в установленном порядке в системе «Дело».

Ответы на обращения, поступившие в министерство через Единый портал, подписываются в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи.

3.38. Проекты ответов, подготавливаемые по результатам рассмотрения обращений за подписью заместителя Губернатора Ростовской области – министра транспорта, первого заместителя министра транспорта Ростовской области, заместителей министра транспорта Ростовской области,

представляются на подпись указанным должностным лицам не позднее, чем за три дня до установленного срока рассмотрения такого обращения. Ответственность за рассмотрение обращения возлагается на ответственного исполнителя, начальника структурного подразделения министерства, в подчинении которого находится исполнитель, и курирующего такое структурное подразделение заместителя министра транспорта Ростовской области.

3.39. К проектам ответов по результатам рассмотрения обращений граждан, которые составляются в двух экземплярах, передаваемых на подпись заместителю Губернатора Ростовской области – министру транспорта, первому заместителю министра транспорта Ростовской области, заместителям министра транспорта Ростовской области, должны прилагаться следующие документы:

первичный документ (обращение);

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

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

ответ внешнего соисполнителя (при необходимости).

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

3.40. Проект ответа должен быть завизирован:

ответственным исполнителем;

руководителем соответствующего структурного подразделения министерства;

соисполнителем;

работником сектора делопроизводства;

заместителем министра транспорта Ростовской области, курирующим указанное структурное подразделение министерства.

3.41. В левом нижнем углу документа проекта ответа на обращение указываются имя, отчество и фамилия ответственного исполнителя и номер его служебного телефона.

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

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

3.44. В случае необходимости продления срока рассмотрения обращения в соответствии с пунктом 2.12 раздела 2 настоящего Порядка ответственный



исполнитель не позднее, чем за пять дней до установленного срока рассмотрения обращения, направляет уведомление гражданину о продлении срока рассмотрения его обращения.

Копию уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения ответственный исполнитель предоставляет в сектор делопроизводства для изменения контрольных сроков.

В регистрационной карточке системы «Дело» в разделе «Поручение» специалистом первой категории сектора делопроизводства проставляется новый срок рассмотрения такого обращения.

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

3.45. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется первым заместителем министра транспорта Ростовской области, заместителями министра транспорта Ростовской области, которыми дано такое поручение.

Организацию работы по исполнению поручений заместителя Губернатора Ростовской области – министра транспорта осуществляют помощник заместителя Губернатора Ростовской области – министра транспорта – главный специалист и сектор делопроизводства.

3.46. 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 поставленного вопроса. Если решить вопрос не представляется возможным, ответ заявителю должен содержать четкие разъяснения со ссылкой на действующее законодательство и, при возможности, предложения о других вариантах решения проблемы.

3.47. После завершения рассмотрения обращения второй экземпляр ответа и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются в сектор делопроизводства для регистрации и дальнейшего хранения в архиве министерства.

При поступлении указанных обращений в сектор делопроизводства специалист первой категории сектора делопроизводства:

проверяет полноту представленного пакета документов, соблюдение установленных сроков рассмотрения обращения;

регистрирует проект ответа на обращение;

в систему «Дело» вносит краткое содержание ответа, реквизиты ответа, отметку о результате рассмотрения обращений граждан: «Меры приняты», «Поддержано», «Разъяснено», «Не поддержано»;

снимает обращение с контроля. На бумажной копии ответа проставляется дата снятия обращения с контроля.

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

3.49. 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.

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

#### 3.50. Направление ответа.

Ответы на обращения за подписью заместителя Губернатора Ростовской области – министра транспорта направляются адресатам управлением документационного обеспечения Правительства Ростовской области.

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

3.51. Ответ на обращение, поступившее в министерство в письменной форме, направляется гражданину по указанному в обращении почтовому адресу.

Ответ на обращение, поступившее в министерство в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении. При этом в случае, если ответ на обращение подписан на бумажном носителе, то на указанный заявителем адрес электронной почты направляется сканированный образ подписанного ответа. В случае если ответ на обращение подписан в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, то на указанный заявителем адрес электронной почты направляется файл визуализации со штампом электронной подписи.

Ответ на обращение, поступившее в министерство через Единый портал, направляется по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина с использованием платформы обратной связи Единого портала.

3.52. В случае если в обращении гражданином указан удобный для него способ получения ответа, в том числе уведомления о переадресации его обращения по компетенции (почта, электронная почта, лично, факсимильная связь, личный кабинет в электронной приемной), ответ дополнительно направляется указанным гражданином способом.

3.53. Ответ на обращение, 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».

3.54. 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».

3.55. 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».

3.56. Личный прием граждан в министерстве.

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.

3.57. 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, в том числе с использованием Единого портала, при этом указывается содержание вопроса, по которому обращается гражданин.

Запись на личный прием в телефонном режиме не осуществляется.

3.58. 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.

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

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

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.

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

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

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

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

Материалы, связанные с проведением личного приема граждан, передаются первому заместителю министра транспорта Ростовской области, заместителям министра транспорта Ростовской области не позднее двух дней до дня проведения личного приема.

3.61. В случае если в обращении, поступившем в министерство в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, 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.

3.62. 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 – министром 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.

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

Право на личный прием в первоочередном порядке имеют также проживающие на территории Ростовской области:

ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны;

граждане, призванные на территории Ростовской области на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации, граждане, заключившие на территории Ростовской области в связи с участием в специальной военной операции контракт о прохождении военной службы в соответствии с пунктом 7 статьи 38 Федерального закона от 28.03.1998 № 53-ФЗ «О воинской обязанности и военной службе» или контракт о пребывании в добровольческом формировании (о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации), а также члены их семей на период прохождения такими гражданами военной службы или пребывания в добровольческом формировании.

К членам семьи граждан, указанных в абзаце четвертом настоящего пункта, относятся супруга (супруг), несовершеннолетние дети, дети старше 18 лет, ставшие инвалидами до достижения ими возраста 18 лет, дети в возрасте до 23 лет, обучающиеся в образовательных организациях по очной форме обучения, лица, находящиеся на их иждивении (находящиеся на полном содержании указанных граждан или получающие от них помощь, которая является для них постоянным и основным источником средств к существованию, а также иные лица, признанные иждивенцами в порядке, установленном законодательством Российской Федерации).

3.64. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.65. 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.

3.66. 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.

3.67. 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, как

он получит ответ либо разъясняет, где, кем и в каком порядке будет рассмотрено по существу его обращение.

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

3.69. Обращение в письменной форме, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

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

3.70. 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.

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

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

3.73. Карточки личного приема и обращения в письменной форме, 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 и направления на рассмотрение в Управление.

#### 4. Контроль за рассмотрением в министерстве обращений

4.1. Контроль исполнения качества и сроков подготовки ответов на обращения 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, у которых на рассмотрении находятся обращения, в том числе с использованием системы «Дело».

4.2. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного их рассмотрения, принятия мер

по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, мониторинга поступающих обращений граждан.

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

В целях упреждающего контроля в регистрационной карточке в системе «Дело» устанавливается срок рассмотрения обращений за три рабочих дня до истечения срока, установленного федеральным законодательством.

4.4. Сектор делопроизводства осуществляет контроль за соблюдением сроков:

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.

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

В рамках упреждающего контроля сектором делопроизводства еженедельно направляется первому заместителю министра транспорта Ростовской области, заместителям министра транспорта Ростовской области, руководителям структурных подразделений министерства информация об обращениях, срок рассмотрения которых истекает в течение семи дней.

При выявлении сектором делопроизводства нарушений порядка и сроков рассмотрения обращений 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.

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

## 5. Ответственность должностных лиц министерства при рассмотрении обращений

5.1. Должностные лица министерства несут ответственность за нарушение настоящего Порядка в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.2. На период отсутствия ответственного исполнителя по уважительным причинам (отпуск, командировка, период временной нетрудоспособности), а также при освобождении от занимаемой должности все имеющиеся у него на исполнении обращения передаются другому должностному лицу, определенному руководителем соответствующего структурного подразделения министерства.

Контроль за передачей обращений граждан осуществляет руководитель соответствующего структурного подразделения министерства.

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

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

5.5. 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.

## 6. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц министерства

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

6.2. Жалоба гражданина на решение или действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращений подается в письменной или в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала, 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 представить сведения и материалы либо их копии.

6.3. 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.

6.4. 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.



6.5. Рассмотрение 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, осуществляется в соответствии с 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, утвержденными министерством.

Приложение к Порядку  
организации работы  
по рассмотрению  
обращений граждан  
в министерстве транспорта  
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)