



БОЕРЫК

от "08" 07.2021

г. Казань

ПРИКАЗ

№ 254

Об утверждении Порядка
рассмотрения обращений граждан
в Министерстве транспорта и
дорожного хозяйства Республики Татарстан

В целях совершенствования работы по рассмотрению обращений граждан, поступающих в Министерство транспорта и дорожного хозяйства Республики Татарстан **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан в Министерстве транспорта и дорожного хозяйства Республики Татарстан.
2. Управляющему делами обеспечить соблюдение Порядка рассмотрения обращений граждан в Министерстве транспорта и дорожного хозяйства Республики Татарстан, утвержденного пунктом 1 настоящего приказа, работниками Министерства транспорта и дорожного хозяйства Республики Татарстан.
3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Министр

Ф.М.Ханифов

Утвержден
приказом Министерства
транспорта и дорожного
хозяйства Республики Татарстан
от 08.04 2021 года № 254

Порядок рассмотрения обращений граждан в Министерстве транспорта и дорожного хозяйства Республики Татарстан

1.1 Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан (далее – Порядок) в Министерстве транспорта и дорожного хозяйства Республики Татарстан (далее – Министерство) разработан в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон), постановлением Правительства Российской Федерации от 10 ноября 2020 года № 1802 «О проведении эксперимента по использованию федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами и юридическими лицами в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностными лицами сообщений и обращений, а также для направления такими органами и организациями ответов на указанные сообщения и обращения», Законом Республики Татарстан от 12 мая 2003 года № 16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан», Методическими рекомендациями по практике применения Федерального закона от 1 марта 2021 № А-26-261, подготовленными Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, Инструкцией по делопроизводству в Министерстве, утвержденной приказом Министерства от 22.11.2016 № 376, Инструкцией о пропускном и внутриобъектовом режимах в здании Министерства и прилегающей к нему территории, утвержденной приказом министерства от 13.04.2021 № 147.

1.2 Обращение, поступившее в Министерство, подлежит обязательному рассмотрению. Прием обращений (заявлений, предложений, жалоб) граждан (далее – обращение) в Министерстве обеспечивается:

в письменной форме, в том числе в форме электронного документа по официальной электронной почте Министерства mindortrans@tatar.ru, телеграммой, посредством факсимильной связи или через Интернет-приемную на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

по фактам коррупционной направленности в соответствии с приказом Министерства от 01.11.2018 № 558 «О Порядке работы с обращениями граждан по фактам коррупционной направленности, поступившими в Министерство транспорта и дорожного хозяйства Республики Татарстан».

1.3 Обращения рассматриваются министром транспорта и дорожного хозяйства Республики Татарстан (далее – министр) либо лицом, исполняющим его обязанности, заместителями министра, начальниками управлений.

1.4 Обращения подлежат обязательной регистрации. Моментом поступления письменного обращения считается момент доставки. Моментом поступления считается текущий день поступления письменного обращения. Регистрацию и направление на рассмотрение министру либо лицу, исполняющему его обязанности, обращений осуществляет отдел организационного развития в Единой межведомственной системе электронного документооборота.

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение министру, либо лицу, исполняющему его обязанности, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения 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 и оно не подлежит направлению на рассмотрение министру, либо лицу, исполняющему его обязанности, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

В случае поступления в Министерство письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона и абзацем вторым пункта 1.17 настоящего Порядка, гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

Кроме того, следует учитывать, что приложенные к письменному обращению оригиналы или заверенные в установленном порядке копии документов, созданных в единичном экземпляре и имеющих для гражданина юридическое значение, могут потребоваться гражданину в дальнейшем для реализации восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов.

В случаях если к письменному обращению приложены различные вещи, включая наличные деньги, документарные ценные бумаги, награды, иное имущество, а также оригиналы или заверенные в установленном порядке копии документов, созданных в единичном экземпляре и имеющих юридическое значение для гражданина, следует составить акт в целях фиксации приложенных гражданином указанных документов или вещей, имеющих юридическую или материальную ценность, а также принять решение о возврате этих документов и вещей заказным почтовым отправлением либо о хранении этих вещей до востребования.

1.5 Министр либо лицо, исполняющее его обязанности, рассматривает обращение и направляет его заместителю министра либо руководителю структурного подразделения Министерства, в компетенцию которого входит предмет рассматриваемого обращения, для рассмотрения его по существу и подготовки проекта письменного ответа заявителю обращения.

1.6 Заместитель министра либо руководитель структурного подразделения назначает ответственного исполнителя (далее – Исполнитель) и передает ему обращение для подготовки ответа заявителю обращения.

1.7 В случае необходимости ответственный Исполнитель обеспечивает рассмотрение обращения с выездом на место в установленные Порядком сроки.

1.8 Процедуры, установленные пунктами 1.4 – 1.6 Порядка, осуществляются в течение 3 дней с момента поступления обращения.

1.9 Исполнитель:

Изучает существо обращения (общий срок рассмотрения – в течение тридцати дней), нормативную правовую базу и сложившуюся правоприменительную практику по проблеме, обозначенной в обращении;

в случае необходимости проводит проверку доводов, указанных в обращении, готовит проект запроса информации и/или документов в иные органы, необходимых для рассмотрения обращения по существу;

в сроки, установленные законодательством, готовит проект ответа гражданину(ам), который визируется руководителем соответствующего структурного подразделения Министерства.

1.10 В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции иных государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, Исполнитель готовит проект письма о направлении обращения в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

В случае перенаправления обращения по подведомственности граждан уведомляется в той форме, в которой направил обращение.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. Возможно направление жалобы вышестоящему должностному лицу, руководителю государственного органа или органа местного самоуправления, вышестоящему государственному органу, которые в порядке подчиненности могут рассмотреть данную жалобу.

1.11 Перенаправление Исполнителем обращения осуществляется в течение 7 дней со дня регистрации обращения.

1.12 Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую Федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

1.13 При ответе на коллективное обращение, подписанное несколькими гражданами с указанием адреса каждого из них, ответ дается каждому гражданину на указанный им в обращении адрес. Если обращение подписано несколькими гражданами, но адрес для направления ответа указан только одного из них, ответ

направляется гражданину, указавшему свой адрес с просьбой довести данный ответ до сведения других подписавших обращение граждан.

1.14 При поступлении в Министерство просьбы гражданина о прекращении рассмотрения его обращения необходимо установить, что гражданин, обратившийся с заявлением о прекращении рассмотрения обращения, является автором обращения, которое он просит прекратить рассматривать, а именно, сравнив указанные гражданином в заявлении о прекращении рассмотрения обращения фамилию, имя и отчество (если указано), почтовый адрес или адрес электронной почты, и указанные фамилию, имя и отчество (если указано), почтовый адрес или адрес электронной почты, в обращении, которое гражданин просит прекратить рассматривать.

В случае переадресации ранее поступившего обращения от данного гражданина в иной орган или иному должностному лицу, заявление о прекращении рассмотрения данного обращения должно в течение 7 дней со дня регистрации перенаправлено в соответствующий орган или должностному лицу с уведомлением об этом гражданина, реализовавшего это право.

Исполнитель должен уведомить гражданина о получении заявления о прекращении рассмотрения данного обращения в течение 7 дней со дня его регистрации и о завершении рассмотрения ранее поступившего обращения гражданина, реализовавшего данное право.

1.15 Министр, либо лицо, исполняющее его обязанности, заместитель министра, начальник управления, в компетенцию которого входит предмет рассматриваемого обращения гражданина, в течение 1 дня подписывает ответ на обращение гражданина.

1.16 Обращение, поступившее в письменной форме и в форме электронного документа рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации. В течение срока, в который рассматривается письменное обращение, должен быть направлен ответ в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, в форме электронного документа в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении лицу, в письменной форме. Таким образом, для подтверждения соблюдения сроков рассмотрения письменного обращения необходимо документировать факт отправки ответа на обращение в письменной форме от организаций, осуществляющих услуги почтовой связи, либо факт отправки ответа на обращение в форме электронного документа из соответствующей информационной системы.

1.17 Ответ на обращение после регистрации направляется отделом организационного развития автору обращения в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Министерство, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Министерство в письменной форме.

Кроме того, ответ на поступившее в Министерство обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона на официальном сайте Министерства в информационно-коммуникационной сети «Интернет».

1.18 Обработка документов для отправки почтовой связью и отправка осуществляется отделом организационного развития с оформлением реестров отправки документов (список отправок) с отметкой почтового отделения по форме согласно Приложению № 3 к настоящему приказу.

1.19 При отправке документов посредством электронной связи отдел организационного развития обязан сохранить отправление соответствующего документа в электронной почте в папке «исходящие» и распечатать скриншот отправленного сообщения.

1.20 В случае получения документа заявителем (по его заявлению) «на руки» на обратной стороне копии документа делается отметка о его получении, с указанием паспортных данных, Ф.И.О. получателя с проставлением подписи и указанием даты получения документа.

1.21 Реестры (списки) отправки документов почтовой связью, а также документы подтверждающие отправления ответов на обращения посредством электронной связи и копии документов с отметками об их получении «на руки» хранятся в течение года в отделе организационного развития.

1.22 Личный прием граждан проводится в Министерстве в следующей последовательности: начальниками управлений в пределах своих компетенций, заместителями министра, министром либо лицом, исполняющим его обязанности.

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах размещается на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также на информационном стенде здания Министерства.

1.23 Личный прием граждан осуществляется в Министерстве по предварительной записи. Предварительная запись на личный прием ведется по телефону +7(843)291-90-69 отделом организационного развития.

1.24 Правом на первоочередной личный прием в Министерстве в дни и часы, установленные для личного приема граждан, обладают:

1) инвалиды I, II групп и (или) их законные представители (один из родителей, усыновителей, опекунов или попечителей);

2) ветераны Великой Отечественной войны, Герои Российской Федерации, Герои Советского Союза, Герои Социалистического Труда, Герои Труда Российской Федерации, ветераны боевых действий;

3) дети-инвалиды, дети-сироты, дети оставшиеся без попечения родителей, лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, а также их законные представители и представители, если они обращаются по вопросам, связанным с обеспечением и защитой прав и законных интересов таких детей;

4) граждане, пришедшие на прием с детьми в возрасте до трех лет.

Личный прием маломобильных групп населения проводится министром или уполномоченными лицами в кабинете 100 на 1 этаже здания Министерства.

1.25 Гражданин, пришедший в установленное место, день, время приема, должен предъявить лицу, проводящему личный прием, документ, удостоверяющий его личность. Именно с этого момента начинается проведение личного приема. При личном приеме предъявление гражданином документа, удостоверяющего личность, обязательно. Требуется предъявление любого документа, позволяющего лицу,

проводящему личный прием граждан, определить гражданина, реализующего правомочие обратиться устно, придя на прием, выданного официальным учреждением и содержащего фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) обратившегося и его фотографию.

1.26 Устное обращение на личном приеме требует документального оформления. На каждое устное обращение заводится и заполняется карточка личного приема граждан, в том числе в электронном виде по форме согласно Приложению № 1 к настоящему Порядку.

1.27 Все карточки личного приема граждан подлежат направлению в отдел организационного развития для регистрации и последующего рассмотрения в соответствии с пунктами 1.4-1.6 настоящего Порядка.

1.28 В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение дается в устной форме, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. Гражданин в обязательном порядке делает отметку о своем согласии с полученным устным ответом в карточке и ставит свою подпись.

1.29 Необходимо иметь в виду, что Федеральным законом не предусмотрено право гражданина на получение каких-либо копий документов в связи с рассмотрением его обращения, в том числе копии карточки личного приема гражданина. При рассмотрении обращения гражданин имеет право ознакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, в том числе и с карточкой личного приема гражданина.

1.30 В случае если во время приема граждан немедленное решение поставленных вопросов невозможно, от гражданина принимается письменное обращение, которое после регистрации направляется в соответствующее структурное подразделение Министерства для рассмотрения в соответствии с пунктами 1.4-1.6 настоящего Порядка.

1.31 Учет обращений граждан на основании карточек личного приема ведется сотрудниками отдела организационного развития в журнале по форме согласно Приложению № 2 к настоящему Порядку.

1.32 Письменные обращения граждан и карточки личного приема граждан в течение года хранятся в отделе организационного развития до передачи в архив Министерства согласно графику сдачи дел. В течение пяти лет документы хранятся в архиве, после чего подлежат уничтожению.

1.33 Должностные лица Министерства обязаны в пределах своих полномочий осуществлять контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений, направления письменных ответов на обращения.

1.34 Гражданин, не согласный с решением, принятым по его предложению, заявлению, жалобе, имеет право обжаловать это решение в тот орган или тому должностному лицу, которым непосредственно подчинены орган или должностное лицо, принявшие обжалуемое решение, или в суд.

Приложение № 1
к Порядку рассмотрения
обращений граждан
в Министерстве транспорта и
дорожного хозяйства
Республики Татарстан

Форма

Министерство транспорта и дорожного хозяйства Республики Татарстан

Карточка личного приема граждан

№ _____

Дата приема « _____ » _____ 20 ____ г.

Ф.И.О. автора _____

Адрес _____

Телефон (иная контактная информация) _____

Социальное положение _____

Льготный состав _____

Повторность: Да/Нет _____

Содержание беседы: _____

Результат приема (принятые меры) _____

Вел беседу _____

Подпись _____

Согласен на устный ответ _____

Подпись _____

Приложение № 3
к Порядку рассмотрения
обращений граждан
в Министерстве транспорта и
дорожного хозяйства
Республики Татарстан

Форма

РЕЕСТР №
на корреспонденцию, направляемую почтовой связью

« _____ » _____ 20 ____ г.

**Отправитель: Министерство транспорта и дорожного хозяйства
Республики Татарстан**

№ п/п	Куда (город, область)	Кому (адресат)	№ отправления	№ почтового отделения

Итого: _____ отправлений
(прописью)

М.П. _____ **Подпись отправителя** _____

Принято _____ отправлений « _____ » _____ 20 ____ г.
_____ час. _____ мин.

Сотрудник подразделения ФГУП «Почта России» _____
(подпись)