



**МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА И ДОРОЖНОГО ХОЗЯЙСТВА
ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

П Р И К А З

«2» апреля 2025 года

г. Вологда

№ 62

**Об утверждении Порядка рассмотрения обращений
и проведения приема граждан в Министерстве транспорта
и дорожного хозяйства Вологодской области**

В целях организации работы с обращениями и приемом граждан в Министерстве транспорта и дорожного хозяйства Вологодской области

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений и проведения приема граждан в Министерстве транспорта и дорожного хозяйства Вологодской области согласно приложению.

2. Приказ Департамента дорожного хозяйства и транспорта Вологодской области от 19 ноября 2018 года № 192 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в Департаменте дорожного хозяйства и транспорта Вологодской области» признать утратившим силу.

3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

4. Приказ вступает в силу со дня его подписания.

Министр

Н.Н. Игумнова

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРИЕМА ГРАЖДАН В МИНИСТЕРСТВЕ ТРАНСПОРТА И ДОРОЖНОГО ХОЗЯЙСТВА ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений и проведения приема граждан в Министерстве транспорта и дорожного хозяйства Вологодской области (далее - Порядок) определяет порядок организации рассмотрения индивидуальных и коллективных обращений граждан, включая организацию личного приема граждан, сроки и последовательность исполнения административных процедур, связанных с реализацией гражданином Российской Федерации (далее - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами Министерства транспорта и дорожного хозяйства Вологодской области (далее - Министерство).

Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением должностными лицами Министерства обращений граждан, объединений граждан, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами и не распространяется на взаимоотношения граждан и Министерства в процессе реализации им иных функций.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и нормативно-правовыми актами Правительства Вологодской области.

Рассмотрение обращений граждан включает также рассмотрение письменных и устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема.

Указанная функция исполняется государственными гражданскими служащими Министерства, осуществляющими работу с обращениями граждан и несущими установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.

1.2. Конечным результатом рассмотрения обращения являются:

- устный или письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же заявителя и содержания данных ему ранее ответов и разъяснений;

- необходимые действия, предпринятые по существу поставленных вопросов и с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же заявителя и содержания данных ему ранее ответов и разъяснений.

1.3. Требования к обращению гражданина:

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность государственного служащего, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению копии относящихся к существу вопроса документов и материалов.

Письменное обращение с доставкой по почте или нарочным направляется по почтовому адресу Министерства: 160019, г. Вологда, ул. Горького, д. 35.

Письменное обращение может быть передано в приемную Министерства в часы работы (понедельник - пятница: с 08.00 до 17.00, перерыв на обед: с 12.30 до 13.30).

Обращение в электронном виде направляется в Министерство с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), а также официального сайта Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в разделе «Общественная приемная» через форму обратной связи. Ответ на обращение, поступившее данным способом, направляется по указанному в нем адресу.

Информация о регистрации обращения и структурном подразделении Министерства, которому поручено рассмотрение обращения, предоставляется в часы работы учреждения специалистом приемной по телефону: 8(8172) 23-00-50 (доб. 1310).

1.4. Обращение не рассматривается в случае:

- если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и/или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если текст обращения не поддается прочтению (о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если фамилия и адрес его поддаются прочтению);
- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно 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 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;

- если от гражданина в последующем поступила просьба не рассматривать его обращение;

- если письмо поступило в Министерство ошибочно или по вопросу, не входящему в его компетенцию (в таком случае обращение в 7-дневный срок направляется на рассмотрение по компетенции в другой орган или организацию, осуществляющую публично значимые функции, о чем гражданин и/или учреждение, направившее его обращение в Министерство, уведомляются).

Уведомления не направляются в госорганы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные организации, суды, прокуратуры и государственные корпорации, а также в других случаях, когда рассмотрение определяется специальными правовыми актами и не предусматривает направление уведомления.

1.5. При рассмотрении (или переадресации) обращений запрещается направление обращения заявителя должностному лицу, действия или бездействие которого обжалуются.

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

1.7. Личный прием.

1.7.1. По вопросам, не требующим дополнительного изучения, личный прием производится непосредственно при обращении гражданина в приемную Министерства по адресу: г. Вологда ул. Горького, дом 35, в часы работы учреждения (понедельник - пятница: с 08.00 до 17.00; перерыв на обед: с 12.30 до 13.30).

Если вопрос, с которым гражданин обратился на прием:

- не входит в компетенцию Министерства, - гражданину дается разъяснение, куда ему следует обратиться;

- не может быть решен должностным лицом Министерства, - ему разъясняют возможный порядок его разрешения (оставление письменного заявления или обращение на личный прием к министру транспорта и дорожного хозяйства области или к его заместителям).

1.7.2. Министр транспорта и дорожного хозяйства области (далее – руководитель Министерства) и его заместители осуществляют прием в здании Министерства (160019, г. Вологда, ул. Горького, д. 35) по предварительной записи в соответствии с компетенцией и по существу вопроса.

Графики личного приема граждан руководителем Министерства и его заместителями и иными должностными лицами представлены на официальном сайте Министерства.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий

его личность. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема с соблюдением требований статьи 9 Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» о согласии гражданина на обработку его персональных данных Министерством, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством.

Запись на повторный прием к должностным лицам Министерства осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение (или если срок, установленный для его рассмотрения, истек).

2. Административные процедуры

Административные процедуры по рассмотрению обращений включают в себя прием и первичную обработку письменного обращения гражданина, регистрацию поступившего обращения и направление его на рассмотрение, осуществление контроля за соблюдением сроков исполнения обращения, рассмотрение обращения в структурных подразделениях Министерства и подготовку проекта ответа, оформление ответа на обращение и направление его адресату, соблюдение конфиденциальности переписки, обеспечение сохранности материалов рассмотрения обращения и архивное хранение.

2.1. Прием и первичная обработка письменных обращений.

Прием, первичная обработка обращений граждан производится специалистом приемной Министерства. Письма граждан, лично передаваемые в Министерство, принимаются только в незапечатанных конвертах.

При приеме обращений граждан в случае наличия копии обращения на ней по просьбе заявителя ставится штамп Министерства с указанием даты поступления документа в Министерство.

Конверты с поступившими в Министерство письмами вскрываются в приемной Министерства, скрепляются с документами и сопровождают их на всех этапах рассмотрения.

2.2. Регистрация поступивших обращений.

Регистрация письменных обращений граждан (в том числе сопровождаемых письмами из вышестоящих или сторонних организаций) и связанной с ними корреспонденции осуществляется в приемной Министерства в автоматизированной системе электронного документооборота в модуле «Обращения граждан».

Поступившие руководителю Министерства и его заместителям в ходе личного приема граждан документы, по которым осуществляющие прием должностные лица дали поручения (поставили резолюцию), до направления исполнителям также подлежат регистрации.

Письменное обращение гражданина подлежит обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в Министерство. Направление на рассмотрение осуществляется в течение 7 дней с момента регистрации.

Документы, поступившие в Министерство по одному и тому же вопросу, из одной и той же организации или от одного и того же гражданина (граждан) в течение года, считая от даты их первичной регистрации в Министерстве, и если

со времени первого обращения истек установленный законом срок рассмотрения или если первоначальное решение поставленного вопроса не удовлетворило заявителя или организацию, считаются повторными.

Обращения одного и того же гражданина (группы граждан) по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам, повторными не считаются.

Для принятия решения о процедуре исполнения повторных документов должностным лицам Министерства вместе с документами направляется информация, содержащаяся в соответствующих базах данных, либо (по запросу) предыдущая переписка (дело). При неудовлетворенности заявителя решением вопроса материалы повторного обращения докладываются вышестоящему руководителю.

В контрольную карточку обращения вводятся дата поступления обращения, персональные данные гражданина (фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес места жительства и льготная категория автора обращения или фигуранта), тематика обращения, резолюция руководства по исполнению обращения и установленный срок его исполнения, присвоенный обращению регистрационный номер.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, направляется в течение 7 дней с даты регистрации в соответствующий исполнительный орган власти или структуру, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации письма, за исключением случаев, когда текст письменного обращения не поддается прочтению. Копии сопроводительного письма и обращения заявителя, направленного по принадлежности, сохраняются в деле.

Также уведомления направляются в случае прекращения переписки, продления срока исполнения обращения и в других предусмотренных законодательством случаях.

2.3. Направление обращения на рассмотрение.

После получения визы руководителя Министерства или заместителей руководителя Министерства обращение незамедлительно передается на рассмотрение исполнителю.

Исполнитель несет персональную ответственность за сохранность как самих документов, так и информации о них в соответствующих базах данных, а также за оперативность предоставления информации лицам, имеющим право на ее получение.

2.4. Сроки исполнения обращения и порядок их продления.

Письменное обращение гражданина, поступившее в Министерство, рассматривается должностными лицами Министерства в соответствии с их компетенцией в течение 30 календарных дней со дня регистрации обращения.

Сроки исполнения поручений по обращениям граждан указываются в резолюциях руководства Министерства. Каждая последующая резолюция оформляется с учетом конечного срока исполнения, установленного первой резолюцией.

В случае невозможности исполнения поручения по объективным причинам в течение 30 календарных дней должностное лицо (руководитель Министерства или его заместитель), давшее поручение, либо уполномоченное им лицо на основании служебной записки исполнителя (в случае рассмотрения обращения несколькими исполнителями - ответственного исполнителя) принимает решение о продлении срока исполнения обращения, но не более чем на 30 календарных дней. После принятия должностным лицом (руководитель Министерства или его заместителем) подобного решения исполнитель (ответственный исполнитель) направляет промежуточный ответ заявителю - направляется до истечения тридцатидневного срока рассмотрения обращения - с уведомлением о причинах продления срока рассмотрения обращения и указанием конкретного срока исполнения по нему.

Срок исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан, поступивших на имя Губернатора области, в Правительство Вологодской области, онлайн-приемную Губернатора области и взятых на контроль, отсчитывается от даты их регистрации в уполномоченном структурном подразделении Администрации Губернатора области и составляет 30 календарных дней, если резолюцией не установлен иной срок исполнения.

Сроки исполнения поручений исчисляются в календарных днях (включая нерабочие и праздничные дни).

2.5. Требования к ответу на обращение гражданина.

Ответ на обращение должен содержать ответы по существу поставленных в нем вопросов, входящих в компетенцию Министерства.

Информация об итогах рассмотрения обращений граждан (включая ответы по итогам рассмотрения обращения после их подписи и регистрации) в обязательном порядке вводится специалистом приемной в автоматизированную электронную систему документооборота.

2.6. Отправление ответа на обращение гражданина.

Отправление документа адресату производится сотрудником приемной Министерства после его регистрации и проверки наличия:

- адреса с почтовым индексом;
- исходящего регистрационного номера;
- ссылки на номер и дату документа, на который дается ответ;
- фамилии исполнителя с указанием служебного номера его телефона;
- указанных в тексте приложений;
- подписи должностного лица на документе.

В случае неправильного оформления документа документ возвращается исполнителю с указанием ошибок для их исправления.

Выдача документов на руки адресату допускается в исключительных случаях, под роспись и при предъявлении паспорта получателя.

2.7. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения.

2.7.1. Информация об исполнении обращения предоставляется в часы работы Министерства сотрудниками приемной по телефону, указанному на официальном сайте Министерства. Сотрудник приемной Министерства

информирует автора обращения о регистрационном номере обращения, установленном для его рассмотрения сроке и исполнителе (или структурном подразделении Министерства, в котором обращение рассматривается), при необходимости дает номер его служебного телефона.

2.7.2. При рассмотрении обращения заявитель имеет право представлять исполнителю дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, а также 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.

2.8. Формы осуществления контроля исполнения поступающих в Министерство обращений граждан.

2.8.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Контроль за исполнением обращений граждан включает:

постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

подготовку и обобщение данных о содержании обращений граждан и сроках исполнения поручений;

снятие обращений с контроля.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется заместителями руководителя Министерства.

Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие разрешению.

Обращения снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы, в частности, по следующим основаниям:

направление письменного ответа гражданину по существу поставленных в его обращении вопросов или предоставление ему необходимых разъяснений;

поступление письменного ответа от государственных органов, должностных лиц, органов местного самоуправления по существу письменного обращения, поставленного на контроль;

предоставление исполнителем информации о решении вопросов, изложенных в обращении гражданина;

переадресация обращения гражданина в иной исполнительный орган области, учреждение или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Контроль за полнотой и качеством исполнения государственной функции по работе с обращениями граждан также предусматривает возможность

проведения проверок, выявление и устранение нарушений порядка регистрации и исполнения обращений граждан в структурных подразделениях Министерства.

Заместители руководителя Министерства и непосредственные исполнители поручений несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка рассмотрения обращений граждан в соответствии с их должностными Регламентами.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав граждан виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Руководитель Министерства осуществляет мониторинг работы и периодический контроль за работой сотрудников Министерства по исполнению обращений граждан.

3. Ответственность сотрудников Министерства при исполнении ими функции по рассмотрению обращений граждан

3.1. Сотрудники Министерства, в соответствии с законодательством Российской Федерации, несут ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением. Персональная ответственность работников закрепляется в их должностных Регламентах.

3.2. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочием лица, работающего с письмами. Запрещается разглашение изложенных в обращениях граждан сведений, составляющих охраняемую законом тайну граждан, без их согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление данного письменного обращения в исполнительный орган области, учреждение или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

3.3. Перед уходом в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения граждан и относящуюся к ним документацию временно замещающему его работнику. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения граждан определенному заместителю руководителя Министерства сотруднику.

3.4. При утрате исполнителем письменного обращения назначается служебное расследование, результаты которого докладываются руководителю Министерства.

4. Информирование населения

Информация для населения о порядке приема писем и итогах работы с обращениями граждан с учетом предложений руководителей структурных подразделений размещается уполномоченным сотрудником Министерства

на официальном сайте Министерства не реже двух раз в год (по итогам работы за первое полугодие и по результатам рассмотрения обращений за год), а также ежеквартально рассматривается на заседаниях общественного совета при Министерстве.

5. Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан и принятых решений

5.1. Действия (бездействие) и решения должностных лиц Министерства, осуществляемые (принимаемые) при рассмотрении обращений граждан, могут быть обжалованы вышестоящему должностному лицу Министерства; заместителю Губернатора области; первому заместителю Губернатора области, председателю Правительства области; Губернатору области.

5.2. Обращение (жалоба) вышестоящему должностному лицу подается в письменной форме по почте либо на личном приеме. По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения указанной государственной функции, вышестоящее должностное лицо Министерства признает действия (бездействие) и принимаемые решения правомерными или неправомерными. В последнем случае им определяются меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

5.3. Гражданин вправе обжаловать действия или бездействие по рассмотрению его обращения в судебном порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.