



**МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА И ДОРОЖНОГО ХОЗЯЙСТВА
НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**
(Минтранс Новосибирской области)

ПРИКАЗ

12.04.2017

№ 60

г. Новосибирск

Об утверждении Инструкции по организации работы с обращениями граждан и проведению личного приема граждан в министерстве транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области

В целях реализации Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию по организации работы с обращениями граждан и проведению личного приема граждан в министерстве транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области согласно Приложения.

2. Признать утратившими силу приказы Минтранса Новосибирской области:

- от 25.01.2013 № 20 «Об утверждении Инструкции по организации работы с обращениями граждан и проведению личного приема граждан в министерстве транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области»;

- от 24.10.2013 № 200 «О внесении изменений в приказ от 25.01.2013 № 20»;

- от 09.02.2014 № 14 «О внесении изменений в приказ от 25.01.2013 № 20»;

- от 07.12.2015 № 171 «О внесении изменений в приказ от 25.01.2013 № 20»;

- от 20.04.2016 № 59 «О внесении изменений в приказ от 25.01.2013 № 20»;

- от 18.11.2016 № 226 «О внесении изменений в приказ от 25.01.2013 № 20».

3. Контроль за настоящим приказом оставляю за собой.

Министр

А.В. Костылевский

УТВЕРЖДЕНА

Приказом министерства транспорта и
дорожного хозяйства Новосибирской
области

от 12 апреля 2017 № 60

ИНСТРУКЦИЯ

по организации работы с обращениями граждан и проведению
личного приема граждан в министерстве транспорта и дорожного хозяйства
Новосибирской области

1. Общие положения

1. Инструкция по организации работы с обращениями граждан и проведению личного приема граждан в министерстве транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области (далее - Инструкция) устанавливает требования к организации работы при рассмотрении обращений граждан (письменных и устных, индивидуальных и коллективных) поступающих в министерство транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области, а также при проведении личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждан) в министерстве транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области (далее - Министерство).

2. Работа по рассмотрению обращений и организации личного приема граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», другим законодательством Российской Федерации, законами и иными нормативно-правовыми актами Новосибирской области, решениями и поручениями Губернатора Новосибирской области, Инструкцией по документационному обеспечению министерства транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области, а также на основании настоящей Инструкции.

3. Рассмотрение обращений граждан является обязанностью министра транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области (далее - министр) или по письменному поручению министра – других должностных лиц в пределах их компетенции. Министр несет персональную ответственность за соблюдение порядка по рассмотрению обращений граждан в министерстве.

4. Граждане имеют право обращаться в Министерство:
письменно (направлять индивидуальные и коллективные обращения);
лично (на личных приемах);
устно (по телефону).

II. Прием, учет и первичная обработка письменных обращений граждан

5. Письменные обращения граждан, поступившие в Министерство, (включая обращения, поступившие по информационным системам общего пользования: факс, электронная почта, Интернет и другие) регистрируются в электронной системе документооборота в течение 3 дней с момента поступления в Министерство.

6. Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию Министерства, недопустим, за исключением случаев, предусмотренных настоящей Инструкцией.

Не допускаются использование и распространение информации о частной жизни граждан, ставшей известной в связи с обращениями граждан в Министерство, без их согласия.

Письменные обращения граждан, поступившие в конвертах, в целях обеспечения безопасности подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверт (пакет) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения министра.

7. Служащие Министерства ведут переписку с гражданами по электронной почте после согласования текста переписки с министром или уполномоченным на то лицом.

8. Ответ на обращение гражданина не дается в случаях, если:

1) в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес (или адрес электронной почты), по которому должен быть направлен ответ. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

2) текст письменного обращения не поддается прочтению. Об этом в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

3) 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.

9. Министр при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

11. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, министр или уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Министерство или министру. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

III. Оформление дел

12. Все письменные обращения граждан, зарегистрированные в Министерстве вместе с материалами по результатам их рассмотрения и отметкой «В дело» (отметка подписывается министром) передаются исполнителю, где они формируются в *дело*: подшиваются в папку.

13. Для формирования дела необходимо:
подлинник письменного обращения;
резолуция должностного лица либо уполномоченного на то лица;
копия уведомления заявителю о передаче его обращения на рассмотрение;
копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения;
письмо о продлении письменного обращения, если обращение продлилось, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

14. Если письменное обращение поступило в форме электронного документа, файл прикрепляется к регистрационной карточке.

IV. Личный прием граждан

15. Личный прием граждан осуществляется в соответствии с постановлением Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 № 516 «О совершенствовании организации личных приемов граждан в администрации Новосибирской области, областных исполнительных органах государственной власти Новосибирской области» и регламентом Министерства по пятницам каждой недели. Прием проводится с 14.00 до 17-00.

16. Прием граждан проводит министр, а в его отсутствие должностное лицо, назначенное министром. Личный прием граждан ведется в служебном помещении (кабинете) министра.

Прием министра осуществляется непосредственно в единый день приема по предварительной записи и без предварительной записи в порядке очередности.

Гражданин имеет право узнать порядок и время личного приема министра, а также предварительно записаться на личный прием по телефону 223 43 31.

В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой министра, ответственный за организацию личного приема, заранее сообщает об этом работникам комитета - общественной приемной, а они своевременно предупреждают об этом граждан. Запрещается

перепоручение проведения личного приема граждан лицам, не имеющим на то полномочий.

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

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

18. При проведении личного приема граждан министром сотрудником, ответственным за его организацию, заполняются карточки приема граждан (приложение № 1), и данные заносятся в электронную систему документооборота сразу после проведения приема.

19. 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, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Для подготовки письменного ответа министр определяет исполнителя и дает поручение о подготовке ответа гражданину.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

VI. Сроки рассмотрения обращений граждан, организация контроля за их рассмотрением и подготовка аналитической информации

20. Обращения граждан, относящиеся к компетенции Министерства, согласно Федеральному закону от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

Письменные запросы государственных органов и органов местного самоуправления, связанные с рассмотрением поступивших к ним обращений граждан, согласно Федеральному закону от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» рассматриваются в течение 15 дней со дня поступления запроса.

В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу министр вправе продлить срок рассмотрения обращения но, не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение. При этом должно быть представлено мотивированное объяснение о необходимости продления срока рассмотрения обращения.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего

правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

Письменное обращение, поступившее от Губернатора Новосибирской области, и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

21. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляет министр. Ответы на обращения граждан подписывает министр или уполномоченное им лицо.

Обращения граждан с резолюцией Губернатора Новосибирской области снимаются с контроля или продлевается срок их рассмотрения Губернатором Новосибирской области, а также заместителем Губернатора Новосибирской области, курирующим деятельность Министерства.

22. Рассмотрение обращений и запросов членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Новосибирской области, представительного органа муниципального образования, к которым приложены обращения граждан, осуществляется с установлением контрольных сроков рассмотрения и ответов депутату и заявителю в соответствии с Федеральным законом от 08.05.1994 № 3-ФЗ «О статусе члена Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Новосибирской области от 25.12.2006 № 81-ОЗ «О статусе депутата Законодательного Собрания Новосибирской области».

Ответ на запрос подписывается тем должностным лицом, которому направлен запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

23. При постановке обращения на контроль для формирования дела с оригинала обращения и приложенных к нему документов (при необходимости) снимается копия.

24. Основаниями для снятия обращения с контроля может служить направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы или предоставление ему разъяснений о фактических обстоятельствах дела, о порядке защиты его прав и законных интересов компетентным государственным органом, органом местного самоуправления.

25. Оперативный контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, направленных в Министерство осуществляется специалистом ответственным за работу с обращениями граждан с использованием электронной системы документооборота

26. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) министра и (или) уполномоченного на то лица, а также ответ на свое обращение в судебном порядке.

