**Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в Министерстве транспорта, энергетики и связи РД**

В целях совершенствования работы с обращениями граждан, руководствуясь Федеральным законом от 2 мая 2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства РФ, 08.05.2006, № 19, ст. 2060),

**п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в Министерстве транспорта, энергетики и связи Республики Дагестан (Приложение №1).

2. Разместить настоящий приказ на официальном сайте Министерства транспорта, энергетики и связи Республики Дагестан в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет» ([www.mintеsrd.ru](http://www.mintеsrd.ru)).

3. Приказ Минтрансэнергосвязи РД от 14.09.2016г. №144 считать недействующим.

4. Направить настоящий приказ на государственную регистрацию в Министерство юстиции Республики Дагестан в установленном законодательством порядке.

5. Настоящий приказ вступает в силу в установленном законом порядке.

6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

**Врио министра А. Арсланов**

Приложение № 1

к приказу Минтрансэнергосвязи РД

от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_ 2018 г. № \_\_\_\_\_\_

**Инструкция о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в Министерстве транспорта, энергетики и связи Республики Дагестан**

1. **Общие положения**
   1. Настоящая инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлением Правительства Республики Дагестан от 02.10.2008 года № 333 «О Типовом регламенте внутренней организации органов исполнительной власти Республики Дагестан» и иным федеральным законодательством.

Инструкция устанавливает порядок рассмотрения и разрешения в Министерстве транспорта, энергетики и связи Республики Дагестан (далее - Министерство) обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, обращений и запросов должностных лиц о нарушениях их прав и свобод, прав и свобод других лиц, о нарушении законов на территории Российской Федерации, а также порядок приема граждан, должностных лиц в Министерстве.

* 1. Правоотношения, связанные с рассмотрением в Министерстве поступивших обращений от граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства о нарушении их прав и свобод за пределами территории Российской Федерации, регулируются соответствующими международными договорами Российской Федерации.
  2. Обращения могут быть индивидуальными, т.е. поданными самим гражданином, объединением граждан или юридическим лицом, которые считают свои права либо права других лиц нарушенными, и коллективными.
  3. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов других лиц.
  4. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя без его согласия.
  5. Ответственность за объективное, всестороннее и своевременное разрешение обращений возлагается на сотрудников и руководство Министерства.
  6. Основные термины, используемые в Инструкции:

1. обращение – изложенные в письменной, устной форме или в форме электронного документа заявление, жалоба или ходатайство;
2. предложение – рекомендация заявителя по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению деятельности государства и общества;
3. заявление – просьба гражданина или иного лица о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц.
4. жалоба – просьба заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) ходатайство - просьба заявителя о признании в случаях, установленных  
законодательством Российской Федерации, определенного статуса, прав, свобод;

1. коллективное обращение - обращение двух или более лиц, а также обращение, принятое на митинге или собрании и подписанное организаторами или участниками митинга, собрания;
2. первичное обращение - обращение по вопросу, ранее не рассматриваемое в Минтрансэнергосвязи РД.
3. дубликат обращения - повторный экземпляр или копия одного и того же обращения от одного и того же заявителя;
4. повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, поступившему в Министерство, или указываются недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения;

10) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному  
полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее  
организационно - распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

**2. Пределы действия Инструкции**

2.1. Положения Инструкции распространяются на обращения, содержащие сведения о нарушениях законодательства, охраняемых законом прав, свобод и интересов человека и гражданина, интересов общества и государства, полученные в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, телеграфу, факсимильной связи, информационным системам общего пользования.

В соответствии с настоящей Инструкцией рассматриваются обращения граждан, направленные средствами массовой информации.

Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений распространяется на все обращения, за исключением тех, которые подлежат рассмотрению в порядке, предусмотренном федеральными конституционными законами или федеральными законами, предусматривающими специальный порядок рассмотрения.

2.2. Поступившие обращения подлежат обязательной регистрации в течении 3 дней с момента поступления в Министерство.

2.3. Письменное обращение гражданина, должностного и иного лица должно в обязательном порядке содержать либо наименование органа, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо его должность, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресовании обращения, изложение существа вопроса, личную подпись указанного гражданина и дату.

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

Обращение, поступившее в форме электронного документа, обязательно должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, направившего обращение, адрес электронной почты, если ответ (уведомление) должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ (уведомление) должен быть направлен в письменной форме.

В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или 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 государственный орган в рамках его компетенции.

Обращения, в которых отсутствуют сведения, достаточные для их разрешения, либо не представляется возможным понять существо вопроса, в течении 7 дней со дня регистрации возвращаются заявителям с предложением восполнить недостающие данные, а при необходимости - с разъяснением, куда им для этого обратиться.

По обращениям, поступившим в форме электронного документооборота, на адрес электронной почты заявителя в течении 7 дней со дня регистрации направляется уведомление о невозможности разрешения обращения с предложением восполнить недостающие данные.

Сообщение заявителю подписывается начальником управления или заместителем министра транспорта, энергетики и связи Республики Дагестан. При последующем поступлении обращения в Министерство после устранения причин, препятствовавших его рассмотрению, оно рассматривается как первичное и разрешается в соответствии с настоящей Инструкцией.

2.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на него не дается, и оно не подлежит направлению в иные государственные органы, об этом в течении 7 дней со дня регистрации сообщается автору обращения, если его фамилия и адрес поддаются прочтению, с одновременным возвращением обращения заявителю и разъяснением права повторного обращения по данному вопросу. Копии таких обращений хранятся в номенклатурных делах.

2.5. Обращения, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица или членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления предоставленным ему законом правом на обращение.

При наличии в таком обращении данных, указывающих на признаки преступления, оно направляется для проведения проверки в порядке, установленном УПК РФ.

1. Без разрешения может быть оставлено обращение, лишенное по содержанию логики и смысла, если имеется решение суда о признании заявителя недееспособным в связи с наличием у него психического расстройства.
2. 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, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

**3. Рассмотрение обращений**

3.1 Обращения, поступившие в Министерство, подлежат обязательному рассмотрению. По результатам предварительного рассмотрения должно быть принято одно из следующих решений:

о принятии к разрешению

об оставлении без разрешения

о направлении в другие органы

о прекращении рассмотрения обращения

о приобщении к ранее поступившему обращению

о возврате заявителю

3.2.Обращения, рассмотрение которых относится к компетенции нескольких подразделений, направляются подразделением, указанным среди исполнителей первым (ответственный исполнитель), с поручением о проверке доводов в полном объеме.

3.3.Обращения, подлежащие разрешению другими органами и организациями, в течении 7 дней со дня регистрации направляются по принадлежности с одновременным извещением об этом заявителей и разъяснением принятого решения.

3.4. При направлении обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в случае необходимости у них может быть истребована информация о результатах рассмотрения обращения.

**4. Разрешение обращений и запросов**

4.1. Порядок проверки обращений и запросов, обеспечивающий наиболее объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение поставленных в них вопросов, определяется руководителями структурных подразделений Министерства транспорта, энергетики и связи Республики Дагестан.

4.2. Поступившие в Министерство обращения разрешаются с изучением копий судебных решений, материалов прокурорских проверок и иных материалов.

Для оперативности истребования проверочных материалов используются технические средства информации и связи.

1. Обращения, содержащие сведения о систематическом ущемлении прав и свобод граждан, многочисленных или грубых нарушениях закона, не получивших должной оценки правоохранительных органов и нижестоящих прокуроров, а также обращения по наиболее актуальным (резонансным) вопросам проверяются, как правило, с выездом на место, либо за результатами проверок таких обращений устанавливается контроль.
2. Для обеспечения полноты и объективности проверок по любому обращению к их проведению могут привлекаться специалисты, а в случае необходимости - заявители.
3. Прекращение переписки с заявителем возможно, если повторное обращение не содержит новых доводов, а изложенные ранее полно, объективно и неоднократно проверялись и ответы даны в порядке, установленном настоящей Инструкцией, правомочным должностным лицом Министерства.

4.6. По итогам рассмотрения обращения может быть принято одно из следующих решений:

«удовлетворено» - приняты меры к полному или частичному восстановлению прав законных интересов заявителя;

«удовлетворено повторное обращение» - принято решение об удовлетворении обращения, в котором обжалуются ответы и/или по которому принималось решение об отказе в удовлетворении ранее поданного обращения, а также по которому подтвердились факты волокиты и небрежности при рассмотрении предыдущего обращения, независимо от принятого по существу обжалуемых вопросов решения;

«отклонено» - требования заявителя, изложенные в обращении, признаны необоснованными;

«разъяснено» - разъяснены вопросы правового характера, в том числе при отсутствии в обращении просьб об удовлетворении каких-либо требований или ходатайств, либо, если к моменту рассмотрения обращения по нему уже принято решение компетентным органом;

«принято иное решение» - оставлено без разрешения, возвращено заявителю, приобщено к материалам, прекращена переписка;

«направлено» - направлено в течении 7 дней со дня регистрации для разрешения в другое ведомство, другую организацию по принадлежности.

**5. Сроки рассмотрения обращений**

5.1. Обращения граждан, военнослужащих и членов их семей, должностных и иных лиц рассматриваются в течении 30 дней со дня их регистрации в Министерстве, если не установлен иной срок их рассмотрения, а не требующие дополнительного изучения и проверки - в течении 15 дней, если иное не предусмотрено федеральным законодательством.

Ответ на парламентский запрос дается министром транспорта, энергетики и связи Республики Дагестан или его заместителями (в соответствии с распределением обязанностей) в письменной форме не позднее чем в 20-дневный срок с даты получения запроса.

Если установленный срок разрешения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем разрешения считается следующий за ним рабочий день.

1. В случае проведения дополнительной проверки, запроса материалов и в других исключительных случаях срок разрешения обращений продлевается министром, либо его заместителем с одновременным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения и характере принимаемых мер, но не более чем на 30 дней.
2. В ходатайстве о продлении срока проверки по обращению указываются причины продления срока и срок, в который обращение будет разрешено.

Если письменное обращение гражданина рассмотрено, то автор извещается об этом в письменной, в отдельных случаях - устной форме.

Об уведомлении автора письменного обращения в устной форме исполнителем делается запись в правом нижнем углу первого листа письменного обращения, либо на контрольной карточке с указанием даты уведомления.

1. **Направления ответов на обращения и запросы**

6.1. Обращения, в том числе взятые на контроль, считаются разрешенными только в том случае, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты в соответствии с действующим законодательством необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителям.

Ответ на обращение (запрос), поступившее в Министерство транспорта, энергетики и связи Республики Дагестан по информационным системам общего пользования, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу.

* 1. При отказе в удовлетворении обращения ответ заявителю должен быть мотивирован. В нем дается оценка всем доводам обращения, а отказ в его удовлетворении должен быть обоснован.

1. **Организация приема заявителей в министерстве транспорте, энергетики и связи Республики Дагестан**

7.1. Прием граждан, представителей государственных и общественных организаций, а также иных лиц осуществляется в приемной Минтрансэнергосвязи РД (далее - приемная) в день их обращения с участием при необходимости представителей других подразделений.

1. Начальники управлений и отделов, их заместители принимают граждан с обращениями на решения, ранее принятые в Министерстве.
2. График приема граждан министром транспорта, энергетики и связи Республики Дагестан, его заместителями утверждается приказом министра.
3. Руководством Министерства прием населения проводится не реже одного раза в неделю.
4. При личном приеме гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность.
5. Посетители, направленные из приемной на прием к работникам управлений и отделов с первичными жалобами, принимаются незамедлительно.
6. Ответ на обращение, принятое на личном приеме, дается в соответствии с требованиями раздела 6 настоящей Инструкции.

Содержание устного обращения заносится в книгу регистрации приема посетителей либо в компьютерную базу.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается соответствующая запись.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей инструкцией.