

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**  
**В ГОСУДАРСТВЕННОМ КАЗЕННОМ УЧРЕЖДЕНИИ РЯЗАНСКОЙ**  
**ОБЛАСТИ «ДИРЕКЦИЯ ДОРОГ РЯЗАНСКОЙ ОБЛАСТИ».**

**I. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее - Положение) в государственном казенном учреждении Рязанской области «Дирекция дорог Рязанской области» (далее - учреждение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» и Инструкцией о порядке рассмотрения обращений граждан Министерства транспорта и автомобильных дорог Рязанской области от 19.02.2019 № 53/1.

Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права обращения в государственные органы, устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами учреждения, а также ведения делопроизводства по ним.

1.2. Организация работы с обращениями граждан в учреждении ведется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» и настоящим Положением.

1.3. Учет письменных и устных обращений граждан, поступающих на имя директора и его заместителей, выполняет документовед 2-й категории отдела кадровой и организационно-контрольной работы.

1.4. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, а также служебных писем, исполненных на официальных бланках учреждений, организаций, предприятий, подписанных их руководителями, которые рассматриваются в порядке, установленном для общей корреспонденции.

1.5. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

**II. Право граждан на обращение**

2.1. Граждане имеют право обращаться в учреждение лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

2.2. От имени гражданина могут выступать его представители (по

доверенности, заверенной в порядке п. 4 ст. 185<sup>2</sup> Гражданского кодекса Российской Федерации).

2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.4. Форма обращения выбирается гражданами самостоятельно.

### **III. Основные термины, используемые в настоящем Положении**

3.1. В настоящем Положении используются следующие основные термины:  
- обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в учреждение или должностному лицу, в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности;

- заявление - просьба гражданина 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, или критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

- жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

- должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно- хозяйственные функции в учреждении.

### **IV. Права и гарантии безопасности гражданина в связи с рассмотрением его обращения**

При рассмотрении обращения учреждением или должностными лицами гражданин имеет право:

4.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

4.2. 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.

4.3. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4.4. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов за исключением случаев, указанных в разделе VIII настоящего Положения, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.5. Гражданину, в связи с рассмотрением его обращения в учреждении или должностными лицами учреждения, гарантируется неразглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

## **V. Требования к письменным обращениям**

5.1. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает наименование государственного органа (учреждения), в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица или его должность (директор, заместитель директора и т.д.), а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

5.3. Обращение, поступившее в учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

## **VI. Направление и регистрация письменных обращений**

6.1. Гражданин направляет свое письменное обращение непосредственно в учреждение или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение, поступившее в учреждение или должностному лицу, подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента его поступления.

6.2. Все поступающие в адрес руководства учреждения письменные обращения граждан принимаются, учитываются, регистрируются ведущим документоведом отдела кадровой и организационно-контрольной работы в журнале обращения граждан. Регистрационный индекс обращения граждан указывается в регистрационном штампе, который ставится в нижнем правом углу первого листа и состоит из префикса «ОГ», или «КОЛ» (для коллективного обращения), и через дефис - порядкового номера обращения в текущем году.

6.3. Письма, переданные руководству учреждения при встречах с населением, регистрируются и направляются исполнителям безотлагательно.

6.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, должностного лица, 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 уведомлением гражданина о переадресации его обращения, за исключением случаев, указанных в пункте 8.4 раздела VIII Положения.

6.4.1. 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 Министру транспорта и автомобильных дорог Рязанской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 8.4 раздела VIII настоящего Положения.

6.5. В случае если решение вопросов, поставленных в письменном обращении, находится в компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам.

6.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, решения, действия (бездействие) которых обжалуются.

6.7. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», невозможно направить жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

## **VII. Организация работы с обращениями граждан**

7.1. Обращение, поступившее в учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

7.2. В случае необходимости поступившее обращение в адрес учреждения или его должностного лица может быть рассмотрено с выездом на место.

7.3. Учреждение или должностное лицо:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у других должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дает письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе VIII Положения;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией. Письменное уведомление заявителю направляется за подписью директора.

7.4. Зарегистрированные письменные обращения граждан передаются директору или его заместителям для ознакомления, принятия решения и наложения резолюции ответственному исполнителю.

Поручения (резолюции) пишутся в произвольной форме, с четкими и конкретными указаниями по существу вопросов, поставленных в обращениях граждан.

7.5. Если поручение по заявлению дано нескольким должностным лицам, а ответственный исполнитель не выделен, то работу по рассмотрению обращения координирует исполнитель, указанный первым в резолюции руководства учреждения.

7.6. Ответственный исполнитель по результатам рассмотрения обращения готовит ответ заявителю. Ответ на обращение подписывается директором, либо иным уполномоченным лицом в соответствии с приказом директора.

7.7. Обращения граждан после их рассмотрения исполнителями вместе со всеми относящимися к ним материалами, в том числе с ответом заявителю, хранятся отдельно от остального документооборота в канцелярии учреждения, либо в подразделении, ответственном за их рассмотрение.

7.8. Ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении граждан. Ответы, подготовленные на основании правовых документов, должны содержать реквизиты этих документов с указанием даты и наименования.

Ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица, если в письме не оговорено конкретное лицо, кому подлежит дать ответ.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме. Кроме того, на поступившее 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 части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006г. №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

7.9. На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должна быть отметка об исполнении. Предложения, заявления и жалобы, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан формируются в дело.

Документы в этих делах располагаются в хронологическом порядке. Каждое предложение, заявление, жалоба и все документы по их рассмотрению и разрешению составляют в деле самостоятельную группу.

При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные предложения, заявления и жалобы граждан, а также неправильно оформленные документы подшивать в дело запрещается.

### **VIII. Порядок рассмотрения отдельных видов обращений**

8.1. 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 орган государственной власти в соответствии с его компетенцией.

8.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения. Разъяснение заявителю готовится юридическим отделом.

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

8.4. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, обращение не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу в соответствии с их компетенцией, и ответ на него не дается. Заявителю об этом сообщается в течение семи дней со дня регистрации обращения, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

8.5. Обращения граждан, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу считаются повторными. При работе с повторными обращениями формируется дело с уже имеющимися ранее документами по обращениям данного заявителя.

8.6. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор 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 учреждение. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

8.7. В случае если ответ по существу поставленного вопроса в обращении 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 вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

8.8. 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 соответствующий государственный орган,

орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

## **IX. Сроки рассмотрения обращений и уведомление заявителей**

9.1. Письменные обращения, поступившие в учреждение, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, если иной срок (меньший) не установлен руководителем учреждения. Проект мотивированного ответа по существу поставленных в обращении вопросов должен быть представлен не менее чем за три дня до истечения срока рассмотрения обращения. В случае, если окончание срока рассмотрения обращения совпадает с выходным или нерабочим праздничным днем, обращение должно быть рассмотрено предшествующим рабочим днем.

9.2. В тех случаях, когда для разрешения обращений необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов, направление запросов, либо принятие других мер, сроки рассмотрения обращений, в порядке исключения, могут быть продлены директором не более чем на 30 дней с уведомлением об этом заявителя.

Продление срока оформляется исполнителями не менее чем за пять дней до истечения срока рассмотрения обращения.

В случае если поручение (обращение) поступило из Министерства транспорта и автомобильных дорог Рязанской области (далее - Минтранс) и по объективным причинам исполнение его в установленный срок невозможно, директор, не позднее чем за 5 дней до истечения срока, отведенного на исполнение поручения, представляет в Минтранс Рязанской области (на имя лица, давшего поручение) предложения о продлении срока с указанием причин продления и планируемой даты исполнения. Продление срока оформляется исполнителями.

## **X. Работа с обращениями, поставленными на контроль**

10.1. Обращения граждан, о результатах которых необходимо сообщать в органы государственной власти РФ и Рязанской области, Аппарат Правительства Рязанской области, Минтранс Рязанской области берутся на контроль и разрешаются в первую очередь (далее - контрольные обращения).

Так же на контроль берется рассмотрение обращений по вопросам:

- пенсионного обеспечения;
- оказание материальной помощи;
- совершенствование служебной деятельности;
- обжалования действий должностных лиц;

10.2. На контрольных обращениях проставляется штамп "Контроль".

10.3. Специалист, осуществляющий контроль, обязан:

- знать ход исполнения поручения и предпосылки возможных задержек его исполнения;

- содействовать своевременному и качественному исполнению поручения;

- своевременно докладывать руководству о ходе исполнения поручения.

10.4. Должностное лицо-исполнитель в установленные сроки рассматривает контрольное обращение, информирует о результатах, готовит ответ заявителю.

Если в письмах вышестоящих государственных органов власти содержатся просьбы проинформировать их о результатах рассмотрения обращений граждан,

то исполнитель готовит ответ и им.

10.5. Обращение считается исполненным и снимается с контроля, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, заявителям дан ответ.

Контроль завершается только после принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, заявления, жалобы. Решение о снятии с контроля принимает директор или его заместители.

10.6. Требования к содержанию и оформлению ответов (справок) на контрольные обращения:

- ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращениях граждан;
- если сроки рассмотрения продлены, то должны быть указаны причины и окончательная дата рассмотрения, по истечении которой будет дополнительно сообщено о проделанной работе;
- в ответе должно быть указано о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения.

## **XI. Организация работы по личному приему граждан**

11.1. Личный прием граждан проводится директором и его заместителями. Прием граждан проводится в служебных кабинетах должностных лиц, осуществляющих прием.

Личный прием граждан производится на основании графика личного приема граждан, утверждаемого приказом государственного казенного учреждения Рязанской области «Дирекция дорог Рязанской области». Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

11.2. Запись на прием к руководству учреждения осуществляет главный специалист отдела кадровой и организационно-контрольной работы. По вопросам, не входящим в компетенцию учреждения, заявителям рекомендуется обратиться в соответствующие органы, учреждения, организации.

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

11.4. На каждое обращение оформляется установленного образца карточка личного приема гражданина (приложение №1 к Положению), в которую заносится содержание обращения гражданина на личном приеме, а также резолюция ведущего прием, с поручением должностному лицу. Карточки личного приема граждан регистрируются ведущим документоведом отдела кадровой и организационно-контрольной работы, в журнале регистрации личного приема граждан. Регистрационный индекс указывается в соответствующей графе карточки личного приема и состоит из префикса «ЛП» и через дефис – порядкового номера обращения в текущем году. 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.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Положением о порядке



9

рассмотрения обращений граждан в Государственном казенном учреждении Рязанской области «Дирекция дорог Рязанской области».

11.5. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

11.6. При повторных обращениях подбираются имеющиеся материалы по делу заявителя (архивный материал).

11.7. Должностное лицо, как правило, не может поручить подчиненному вести прием граждан вместо себя.

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

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

## **ХII. Контроль за работой по обращениям граждан и хранение материалов.**

12.1. Директор, заместители директора и руководители структурных подразделений осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

12.2. Обращения граждан после их рассмотрения хранятся в канцелярии учреждения, либо в структурном подразделении, ответственном за его рассмотрение и готовившем ответ заявителю.

12.3. Срок хранения письменных обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением - 5 лет.

12.4. Дела, подлежащие постоянному хранению, передаются в архив учреждения через 2 года после завершения делопроизводства по ним.

## **ХIII. Ответственность за нарушение Закона**

13.1. Лица, виновные в нарушении Федерального закона от 02 мая 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.



