



МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(МИНТРАНС РОССИИ)

**ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ТРАНСПОРТА
(РОСТРАНСНАДЗОР)**

П Р И К А З

14.06.2007 г.

Москва

№ 389 фс

Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих по электронной почте через официальный Интернет-сайт Федеральной службы по надзору в сфере транспорта

В целях реализации положений Федерального закона от 02 мая 2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и распоряжения Федеральной службы по надзору в сфере транспорта от 05.04.2007 № ГК-72-р(фс) «Об информационной системе общего пользования Федеральной службы по надзору в сфере транспорта» приказываю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан, поступающих по электронной почте через официальный Интернет-сайт Федеральной службы по надзору в сфере транспорта (Приложение).

2. Начальникам Управлений Федеральной службы по надзору в сфере транспорта обеспечить подготовку ответов на обращения граждан, поступающие по электронной почте через официальный Интернет-сайт Федеральной службы по надзору в сфере транспорта в соответствии с Порядком, утвержденным настоящим приказом.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя руководителя В.Б. Чертока.

Руководитель

Г.К. Курзенков

Порядок рассмотрения обращений граждан, поступающих по электронной почте через официальный Интернет-сайт Федеральной службы по надзору в сфере транспорта

1. Общие положения

- 1.1. Официальный Интернет-сайт Ространснадзора (www.rostransnadzor.gov.ru) является дополнительным средством для обеспечения возможности обращения граждан в Федеральную службу по надзору в сфере транспорта (далее – Служба).
- 1.2. Обращения граждан, направленные по электронной почте через официальный Интернет-сайт Службы (далее Интернет-обращения) и поступившие в установленном порядке, подлежат обязательному рассмотрению.
- 1.3. Обращения граждан в форме электронных сообщений без указания обязательных реквизитов, установленных статьей 7 Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», могут не рассматриваться. Заявитель информируется о невозможности принятия его обращения. Адрес электронной почты автора и электронная цифровая подпись являются дополнительной информацией.
- 1.4. Информация о персональных данных граждан, направивших запрос в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.
- 1.5. Настоящий Порядок подлежит опубликованию на официальном сайте Службы в разделе, предназначенном для приема Интернет-обращений.

2. Порядок рассмотрения Интернет-обращений.

- 2.1. Интернет-обращения граждан принимаются и обрабатываются Отделом документооборота, организации контроля и работы с обращениями граждан Службы (электронный адрес head@rostransnadzor.gov.ru).
- 2.2. Интернет-обращения граждан регистрируются в течение трех рабочих дней с момента поступления на электронный адрес Отдела документооборота, организации контроля и работы с обращениями граждан Службы.
- 2.3. В случае если в Интернет-обращении заявителем указан адрес электронной почты, Отделом документооборота, организации контроля и работы с обращениями Службы по этому адресу направляется уведомление о приеме обращения или об отказе в рассмотрении (с обоснованием причин отказа), после чего обращение распечатывается и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

- 2.4. Поступившие Интернет-обращения Отдел документооборота, организации контроля и работы с обращениями граждан докладывает руководителю или заместителям руководителя, либо направляет для рассмотрения в Управления центрального аппарата Службы.
- 2.5. По результатам рассмотрения Интернет-обращения ответственное Управление принимает необходимые меры и направляет ответ заявителю в течение 30 дней с даты регистрации.
- 2.6. В случае, когда для рассмотрения обращения необходимо истребование дополнительных материалов или принятие других мер, сроки рассмотрения обращений могут быть продлены на основании решения, принятого Руководителем (заместителем руководителя Службы), но не более чем на 30 дней. В этом случае в адрес заявителя направляется уведомление о продлении срока рассмотрения его обращения с указанием причин.
- 2.7. Интернет-обращения содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Ространснадзора, направляются 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, направившего обращение, о переадресации его обращения.
- 2.8. Ответ на Интернет-обращение направляется в письменной форме и в форме электронного сообщения при наличии адреса электронной почты.
3. Отказ в приеме Интернет-обращений.
 - 3.1. Интернет-обращения, содержащие нецензурные выражения, а также дубликатные обращения (второй и последующие экземпляры одного обращения, на которое дан ответ) в Службе, как правило, не рассматриваются и ответ по существу вопроса заявителю не направляется.
 - 3.2. Основанием для отказа в рассмотрении Интернет-обращения, является:
 - указание автором недействительных сведений о себе и/или адреса для ответа;
 - отсутствие обязательных реквизитов, установленных статьей 7 Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
 - поступление дубликата уже принятого электронного сообщения;
 - некорректность содержания электронного сообщения;
 - невозможность дать ответ без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую Федеральным законом тайну.
 - 3.3. В случае направления дубликатных обращений могут направляться уведомления о ранее данных ответах или копии этих ответов.