

**ДЕПАРТАМЕНТ ПРОМЫШЛЕННОСТИ, ТРАНСПОРТА И СВЯЗИ
БРЯНСКОЙ ОБЛАСТИ**

г. Брянск, ул. Красноармейская, 156

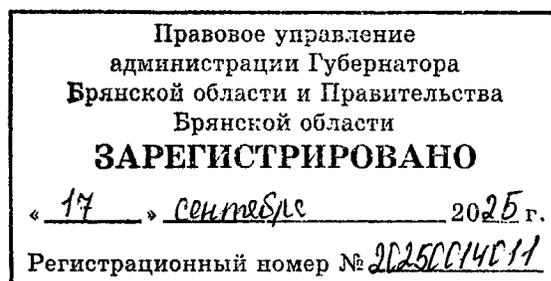
тел. 62-09-45

ПРИКАЗ

от «01» сентября 2025 г.

№ 60-п

Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан в департаменте промышленности, транспорта и связи Брянской области

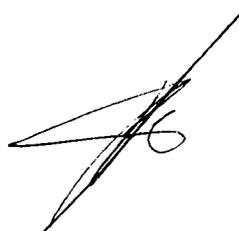


В соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ, Законом Брянской области «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Брянской области»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Регламент рассмотрения обращений граждан в департаменте промышленности, транспорта и связи Брянской области, согласно приложению.
2. Приказ департамента промышленности, транспорта и связи Брянской области от 18.10.2021 №80-п признать утратившим силу.
3. Опубликовать настоящий приказ на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru).
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Врио по руководству
департаментом



В.В. Городянко

Утвержден
приказом департамента
промышленности, транспорта и
связи Брянской области
от 1 сентября 2025 года № 60-п

РЕГЛАМЕНТ

рассмотрения обращений граждан в департаменте промышленности, транспорта и связи Брянской области

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент рассмотрения обращений граждан в департаменте промышленности, транспорта и связи Брянской области (далее — Регламент) устанавливает единый порядок приёма, регистрации, учёта, рассмотрения и направления ответов на обращения физических и юридических лиц, а также определяет процедуру организации личного приёма граждан, включая документальное сопровождение и контроль за исполнением установленных процедур в соответствии с Конституцией Российской Федерации, действующим законодательством Российской Федерации и Брянской области.

1.2. Термины «обращение», «предложение», «заявление», «жалоба», используемые в настоящем Регламенте, применяются в значениях, установленных статьей 4 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.3. Департамент промышленности, транспорта и связи Брянской области (далее — департамент) обеспечивает: организацию личного приема граждан; рассмотрение обращений, предложений, заявлений и жалоб граждан, объединений граждан, юридических лиц, в рамках полномочий в сфере промышленности, транспорта (в том числе трубопроводного) на территории Брянской области, поданных в бумажном виде лично или посредством почтовой связи, в форме электронного документа или в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема, в ходе выездного приема или выездных мероприятий; принятие по ним решений и направление ответа в установленный законодательством срок.

1.4. Регламент (в т.ч. выписки из него) размещается на информационном стенде в департаменте и на официальном сайте департамента в сети «Интернет» по адресу <http://bryanskprom.ru/> (далее — официальный сайт).

1.5. Обращение в департамент может быть подано (направлено) следующими способами:

- в ходе личного приема;
- в бумажном виде — лично или посредством почтовой связи по адресу: 241037, г. Брянск, ул. Красноармейская, д. 156.

– в электронном виде – через форму электронного обращения, размещенную на официальном сайте.

1.5.1. Направление обращений в электронном виде предполагает прохождение заявителями процедуры идентификации и аутентификации с использованием учетной записи на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

1.5.2. Форма электронного обращения, размещенная на официальном сайте, не предназначена для подачи заявлений на предоставление государственных услуг, оказываемых департаментом.

1.6. Сообщения, поступающие на служебные адреса электронной почты департамента, не являются обращениями граждан в значении, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», к учету в качестве обращений не принимаются, регистрации и рассмотрению в порядке, предусмотренном Регламентом, не подлежат.

1.6.1. В целях информирования граждан о порядке работы со служебной электронной почтой, при наличии технической возможности может быть предусмотрена автоматическая отправка ответного сообщения на входящие письма, поступившие на служебные адреса электронной почты департамента. В указанном сообщении разъясняется, что данные адреса не предназначены для приема обращений граждан в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также предоставляется информация о надлежащих способах направления обращений в департамент.

2. Порядок работы с обращениями

2.1. Работа с обращениями граждан, объединений граждан, юридических лиц осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.2. Работа с запросами граждан и юридических лиц по вопросам предоставления информации о деятельности государственного органа осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

2.3. Обращение, поступившее в департамент в бумажной форме или полученное в ходе личного приема, подлежит регистрации секретарем департамента в сроки, установленные статьей 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.3.1. Зарегистрированное обращение в обязательном порядке вносится в систему электронного документооборота «Дело WEB» (далее – СЭД) и направляется директору департамента или временно исполняющему обязанности по руководству департаментом по СЭД для назначения

ответственных исполнителей и дальнейшей работы по рассмотрению обращения.

2.4. Обращение, поступившее в департамент через электронную форму, размещенную на официальном сайте, не подлежит регистрации и занесению в СЭД, поскольку автоматически поступает в подсистему обратной связи «Госуслуги» (далее — ПОС «Госуслуги»). Дальнейшая работа с такими обращениями должностными лицами департамента осуществляется в ПОС «Госуслуги».

2.5. Должностные лица, назначенные ответственными за подготовку ответа на обращение (исполнители), не позднее чем за 3 рабочих дня до наступления контрольного срока исполнения, подготавливают проект ответа и согласовывают его в установленном порядке с руководителями причастных отделов департамента.

2.6. Ответ на коллективное обращение граждан направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из граждан, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения. Ответ может быть направлен в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

2.7. Бумажные экземпляры обращений граждан подлежат хранению в течение 5 лет. Хранение обращений и ответов на них в электронном виде осуществляется посредством СЭД и ПОС «Госуслуги» соответственно.

3. Личный прием граждан

3.1. Личный приём граждан по вопросам, отнесённым к компетенции департамента, проводится в целях поддержания непосредственных контактов департамента с населением и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений, предложений и жалоб граждан, объединений граждан, юридических лиц.

3.2. Помещение для осуществления приёма граждан должно быть оборудовано в соответствии с санитарными нормами и правилами с соблюдением мер безопасности.

3.3. Для написания заявления непосредственно в департаменте гражданам отводятся места, оборудованные стульями, столами, канцелярскими принадлежностями и бумагой формата А4.

3.4. Личный приём граждан проводится директором, временно исполняющим обязанности по руководству департаментом, или заместителями директора по курируемому направлению, в каждый второй четверг месяца, в период времени с 15-00 до 17-00.

3.5. Запись на личный прием граждан осуществляется по телефону 8 (4832) 62-09-45, в рабочее время департамента, с понедельника по четверг с 8-30 до 17-45 и по пятницам с 8-30 до 16-30 (перерыв с 13-00 до 14-00).

3.6. «Журнал приёма к руководству департамента», по форме согласно Приложению 1 к Регламенту, ведется и хранится у секретаря департамента.

3.7. В случае необходимости, директор, временно исполняющий обязанности по руководству департаментом, или заместители директора по курируемым направлениям дают поручения должностным лицам соответствующих отделов департамента о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу к дате приема, а также о личном участии в приёме.

3.8. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также (при необходимости) документы, обосновывающие и поясняющие суть обращения. На основании этих документов оформляется карточка личного приема гражданина, по форме согласно Приложению 2 к Регламенту.

3.9. Во время личного приёма гражданин может сделать устное заявление или оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

3.9.1. Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина. 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 гражданина вопросов.

3.9.2. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации в порядке, указанном в п. 2.3. Регламента.

3.10. Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию департамента, гражданину даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

3.10.2. В случаях, если на личном приёме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приёма, гражданину предлагается оставить заявление в письменной форме.

3.11. Карточка личного приема граждан (в том числе письменное обращение при наличии) с приложением имеющихся материалов по рассматриваемому вопросу вносится в СЭД и передаётся на исполнение в порядке, установленном п. 2.3.1. Регламента.

4. Контроль и обобщение результатов работы по рассмотрению обращений граждан

4.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан. Контроль за поступившим обращением начинается с момента его

регистрации и заканчивается при отправлении зарегистрированного ответа его автору.

4.2. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется директором департамента, временно исполняющим обязанности по руководству департаментом, заместителями директора департамента по курируемым направлениям, а также начальниками отделов департамента, ответственных за рассмотрение обращения.

4.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется посредством сведений, содержащихся в СЭД и ПОС «Госуслуги».

4.4. Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день их регистрации, окончанием — день регистрации письменного ответа.

4.5. Снятие обращения с контроля осуществляет директор или заместители директора по курируемому направлению. Промежуточный ответ на обращение или перепоручение исполнения обращения другому должностному лицу департамента не является основанием для снятия обращения с контроля.

Форма
Журнала приёма к руководству департамента

№ пп	Дата	ФИО гражданина	Адрес	Содержание обращения	ФИО ведущего прием	Подпись

Карточка личного приема граждан № _____

Дата приема « _____ » _____ 20 _____ года

Фамилия, имя, отчество заявителя _____

Адрес _____

Содержание заявления _____

ФИО руководителя, ведущего прием _____

Результат рассмотрения заявления _____
