**Порядок приема и рассмотрения обращений граждан и организаций**

Личный прием граждан в Федеральной службе по надзору в сфере транспорта проводится Руководителем, заместителями руководителя, начальниками структурных подразделений.

***Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах.***

При личном приеме гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устного обращения 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 вопросов.

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».

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Федеральной службы по надзору в сфере транспорта, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

**Порядок рассмотрения обращений физических и юридических лиц.**

Гражданин направляет письменное обращение с поставленными вопросами, решение которых входит в компетенцию в Федеральной службы по надзору в сфере транспорта. При этом указывает либо наименование государственного органа, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, 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. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение, поступившее в Федеральную службу по надзору в сфере транспорта или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006              № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Федеральную службу по надзору в сфере транспорта или должностному лицу.

Обращение, поступившее в Федеральную службу по надзору в сфере транспорта в соответствии с компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению в течение 30 дней со дня его регистрации.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного руководитель Федеральной службы по надзору в сфере транспорта, либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Федеральной службы по надзору в сфере транспорта 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, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

Если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к 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 соответствующим должностным лицам.

Федеральная служба по надзору в сфере транспорта при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

Направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется, запрещается. При этом если рассмотрение жалобы без направления ее в такой орган, невозможно, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

В случае необходимости Федеральная служба по надзору в сфере транспорта может обеспечить рассмотрение обращения с выездом на место.

Федеральная служба по надзору в сфере транспорта при рассмотрении обращения:

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

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

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

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Ответ на обращение подписывается руководителем государственного органа или органа местного самоуправления, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

Ответ на обращение, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении. 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](https://rostransnadzor.ru/obrashheniya-grazhdan/poryadok-priema-obrashhenij-grazhdan#P69) настоящего Федерального закона на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

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.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

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, Федеральной службой по надзору в сфере транспорта может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос  поставленный в обращении.

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, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

При рассмотрении обращения Федеральной службой по надзору в сфере транспорта гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

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;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

**Порядок рассмотрения жалоб при предоставлении государственных услуг**

Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

* нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;
* нарушение срока предоставления государственной услуги;
* требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги;
* отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги, у заявителя;
* отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;
* затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;
* отказ должностного лица, предоставляющего государственную услугу в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Федеральную службу по надзору в сфере транспорта, а также по почте, через многофункциональный центр (если такая возможность предусмотрена административным регламентом), с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Федеральной службы по надзору в сфере транспорта, единого портала государственных и муниципальных услуг.

Жалоба должна содержать:

1) наименование органа и(или) должностного лица, предоставляющего государственную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии);

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, должностного, предоставляющего государственную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Поступившая жалоба рассматривается должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) жалоба подлежит удовлетворению, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также в иных формах;

2) отказывается в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

**Порядок рассмотрения запросов о предоставлении информации.**

Информация о деятельности Федеральной службы по надзору в сфере транспорта может предоставляться в устной форме и в виде документированной информации, в том числе в виде электронного документа.

Форма предоставления информации определяется запросом пользователя информацией. При невозможности предоставления указанной информации в запрашиваемой форме информация предоставляется в том виде, в каком она имеется в Федеральной службе по надзору в сфере транспорта.

Общедоступная информация о деятельности Федеральной службы по надзору в сфере транспорта предоставляется неограниченному кругу лиц посредством ее размещения на официальном сайте Федеральной службы по надзору в сфере транспорта в сети «Интернет» в форме открытых данных.

Информация о деятельности Федеральной службы по надзору в сфере транспорта в устной форме предоставляется пользователям информацией во время приема. Указанная информация может быть предоставлена также по телефонам справочных служб или передана по сетям связи общего пользования.

Пользователь информацией имеет право:

* получать достоверную информацию о деятельности Федеральной службы по надзору в сфере транспорта;
* отказаться от получения информации о деятельности Федеральной службы по надзору в сфере транспорта;
* не обосновывать необходимость получения запрашиваемой информации о деятельности Федеральной службы по надзору в сфере транспорта, доступ к которой не ограничен;
* обжаловать в установленном порядке акты и (или) действия (бездействие) Федеральной службы по надзору в сфере транспорта, нарушающие право на доступ к информации и установленный порядок его реализации;
* требовать в установленном законом порядке возмещения вреда, причиненного нарушением его права на доступ к информации о деятельности Федеральной службы по надзору в сфере транспорта.

Плата за предоставление информации о Федеральной службы по надзору в сфере транспорта взимается в случае ее предоставления по запросу, если объем запрашиваемой и полученной информации превышает 20 страниц формата A4, или 10 страниц формата A3, или 5 страниц формата A2, или 1 страницу формата, превышающего формат A2 (при предоставлении информации на бумажном носителе), или 1 мегабайт (при предоставлении информации в электронном виде), исходя из расходов на изготовление копий запрашиваемых документов и (или) материалов, а также расходов, связанных с их пересылкой по почте.

Плата установлена Правительством Российской Федерации:

10 рублей за каждую дополнительную страницу запрашиваемой информации - в случае, если запрашиваемая информация хранится на бумажном носителе в формате A4, или за каждый дополнительный мегабайт при предоставлении информации в электронном виде;

20 рублей за каждую дополнительную страницу запрашиваемой информации - в случае, если запрашиваемая информация хранится на бумажном носителе в формате A3;

100 рублей за каждую дополнительную страницу запрашиваемой информации - в случае, если запрашиваемая информация хранится на бумажном носителе в форматах от A2 до A0;

1000 рублей за каждую дополнительную страницу запрашиваемой информации - в случае, если запрашиваемая информация хранится на бумажном носителе в формате, превышающем формат A0.

Федеральная служба по надзору в сфере транспорта, предоставившая информацию, содержащую неточные сведения, безвозмездно по письменному заявлению пользователя информацией, которое должно быть мотивировано, устраняет имеющиеся неточности.

Справочный телефон +7 (499) 231-50-09 адрес электронной почты **head@rostransnadzor.ru**