



**ДЕПАРТАМЕНТ ТРАНСПОРТА И ДОРОЖНОГО ХОЗЯЙСТВА
НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

П Р И К А З

от 22.01.2016 № 13/1
Великий Новгород

Об обращении граждан

В соответствии с пунктом 1.1. Указа Губернатора Новгородской области от 25.12.2015 № 448 «О поручении»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке обращения граждан к руководителю департамента транспорта и дорожного хозяйства Новгородской области посредством телефонной связи.
2. Александровой С.Ю., главному специалисту-эксперту управления транспорта, контрольно-правовой и кадровой работы департамента разместить настоящий приказ на сайте департамента транспорта и дорожного хозяйства Новгородской области в течение 10 рабочих дней со дня его издания.
3. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Руководитель департамента

А.А. Тарасов

С приказом ознакомлена:
«__» _____ 2016 г.

С.Ю. Александрова

УТВЕРЖДЕНО

приказом департамента транспорта
и дорожного хозяйства
Новгородской области
от 22.01.2016 №13/1

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке обращения граждан к руководителю
департамента автомобильного транспорта и дорожного хозяйства
Новгородской области посредством телефонной связи

1. Настоящее Положение устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших руководителю департамента автомобильного транспорта и дорожного хозяйства Новгородской области (далее руководитель) посредством телефонной связи.
2. Обращение к руководителю осуществляется по телефону 8 (8162) 731-245 каждый второй и третий вторник месяца с 10.00 до 12.00.
3. Гражданину, обратившемуся к руководителю, необходимо сообщить свои фамилию, имя, отчество (при наличии), суть обращения, контактный номер телефона.
4. В случае отказа гражданина назвать свои фамилию, имя, отчество (при наличии), его обращение признается анонимным и не подлежит рассмотрению.
5. Обращения граждан, поступившие к руководителю посредством телефонной связи, регистрируются в журнале регистрации обращений граждан, поступивших посредством телефонной связи (далее журнал) по форме, согласно Приложению № 1 к настоящему Положению.
6. В случае, если решение вопроса, содержащегося в обращении гражданина не входит в компетенцию департамента, гражданину разъясняется, в компетенцию какого органа, входит решение соответствующего вопроса.
7. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение дается устно в ходе телефонного разговора.
8. В случае, если дать исчерпывающий ответ по обращению гражданина не представляется возможным, то по согласованию с гражданином ему в течение 30 дней дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, который направляется по указанному гражданином почтовому или электронному адресу.

9. В случае, если при обращении к руководителю гражданин допускает нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни здоровью, имуществу руководителя или членов его семьи, руководитель вправе прекратить разговор, разъяснив гражданину о недопустимости злоупотребления правом.

10. В период временного отсутствия руководителя (отпуск, командировка, болезнь и т. д.) обязанности по приему звонков от граждан исполняет первый заместитель, заместитель руководителя, исполняющий обязанности руководителя на период его временного отсутствия.

