



ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ
МИНИСТЕРСТВА ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
109012, Москва, ул. Рождественка, д. 1, стр. 1.

«31» мая 2017 г.

г. Москва

№ 106/05

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

**по итогам заочного анализа качества ответов Министерства транспорта
Российской Федерации на обращения граждан**

В целях прохождения процедур общественного обсуждения, а также в соответствии с пунктом 11 постановления коллегии Министерства транспорта Российской Федерации от 21.12.2016 под № 6, на заочное рассмотрение Общественного совета Министерства транспорта Российской Федерации был вынесен вопрос определения качества и оценки ответов Министерством транспорта Российской Федерации на обращения граждан, на основании отобранных обращений за период: июнь 2016 года – март 2017 года.

По мнению Общественного Совета, деятельность Министерства транспорта Российской Федерации в части работы с обращениями граждан можно оценить положительно.

Стоит отметить соблюдение структурными подразделениями Министерства транспорта Российской Федерации порядка и сроков рассмотрения обращений, своевременную регистрацию и учёт документооборота, а также полное соответствие организационно-методического обеспечения деятельности по рассмотрению обращений граждан установленным нормам и правилам.

Из исчерпывающих ответов авторам обращений, наблюдается всестороннее изучение проблем, затронутых гражданами со стороны структурных подразделений министерства, в том числе чётко и понятно описана реализация мер по их разрешению. В ответах гражданам отсутствует шаблонность, что положительно характеризует уровень методической подготовки ответственных лиц. Аналогичная ситуация с обработкой поступивших обращений граждан наблюдается и с Интернет-обращениями. Технологически, ответы направляются по тем каналам обратной связи, предпочтение которым определяют обратившиеся.

По итогам проведённого анализа выборочных ответов Департамента государственной политике в области дорожного хозяйства Министерства

транспорта Российской Федерации (далее – Департамент) на обращения граждан, членами Общественного совета было отмечено следующее:

- 1) В рамках рассмотрения ответов Департамента на вопросы по специфическим направлениям, как то: нормативное регулирование деятельности организаций автомобильного транспорта, их контрагентов, поставщиков и потребителей услуг, - стоит отметить минимальный процент переадресации обращений граждан в иные органы исполнительной власти, службы или агентства. Переадресация происходит, как правило, если обращение затрагивает межведомственные отношения или внесение изменений в действующее законодательство.
- 2) Качество ответов Департамента высокое, разъяснение действующих норм и правил однозначное и понятное.

Таким образом, качество ответов Министерства транспорта Российской Федерации на поступающие обращения граждан, в целом, являются компетентными, самостоятельными, непосредственными и в полной мере соответствующими ожиданиям граждан Российской Федерации.

**Председатель Общественного
совета Министерства транспорта
Российской Федерации**



М.Я. Блинкин