

РЕГЛАМЕНТ

Работы с обращениями граждан по вопросам платных парковок

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Назначение

Настоящий Регламент определяет процедуру и порядок работы муниципального бюджетного учреждения "Центр организации дорожного движения Волгограда" (далее - МБУ "ЦОДД") с обращениями граждан по вопросам использования платных парковок в городе Волгограде в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ).

1.2. Типы обращений

Обращение гражданина – направленное в письменной форме, в виде электронного документа, а также устное обращение (предложение, заявление, жалоба) по вопросам функционирования платных парковок.

II. КАНАЛЫ ПРИЕМА ОБРАЩЕНИЙ

Канал	Реквизиты	Режим
Телефон	+7 (8442) 39-73-37	пн.-пт. с 08:00 до 17:00 сб., вс. - выходные дни
E-mail	support@volgaparking.ru	24/7
Интернет	https://volgaparking.ru/ru/	24/7
Личный визит	400005, г. Волгоград ул. Коммунистическая, 44а	пн–чт: 08:30 - 17:30 пт: 08:30 - 16:30 перерыв: 12:00 – 12:48

III. ПРИЁМ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

3.1. Требования к обращению

В обращении должны содержаться:

- Фамилия, имя, отчество гражданина;
- Контактные данные (телефон, адрес электронной почты, почтовый адрес);
- Суть обращения – четкое и детальное описание обращения;
- Приложенные документы;
- Подпись (для письменных обращений) или заверение электронной подписью (для электронных обращений).

Обращения, не содержащие необходимых данных для идентификации гражданина, могут быть оставлены без рассмотрения с соответствующим уведомлением.

IV. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ

4.1. В соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ:

- Общий срок рассмотрения обращений: 30 календарных дней со дня их поступления.
- Сокращенный срок рассмотрения: 7 календарных дней (если обращение содержит вопрос, на который можно дать четкий ответ без дополнительных исследований).

4.2. В исключительных случаях срок может быть продлен не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением гражданина.

4.3. Обращения, выходящие за границы компетенции МБУ "ЦОДД" должны быть в течение 7 календарных дней со дня регистрации перенаправлены в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

V. ГАРАНТИИ БЕЗОПАСНОСТИ ГРАЖДАНИНА В СВЯЗИ С ЕГО ОБРАЩЕНИЕМ

5.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

5.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5.3. В целях обеспечения безопасности граждан в связи с их обращениями в органы, осуществляющие оперативно-разыскную деятельность или обеспечение безопасности Российской Федерации, к должностным лицам указанных органов нормативными правовыми актами федерального органа исполнительной власти в области внутренних дел, федерального органа исполнительной власти в области обеспечения безопасности, федерального органа исполнительной власти в области внешней разведки, федерального органа исполнительной власти в области государственной охраны может быть установлен особый порядок направления обращений в форме электронного документа и направления ответов на обращения, уведомлений.