



**МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ
РЕСПУБЛИКИ ТЫВА**

ПРИКАЗ

от 29 февраля 2024 года

№ 42-ОД

г. Кызыл

**Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан
и об организации личного приема граждан в Министерстве цифрового
развития Республики Тыва**

На основании Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и вступившими в силу изменениями от 4 августа 2023 года, Постановления Правительства Республики Тыва от 26 июня 2007 г. № 694 «Об утверждении Положения о рассмотрении обращений граждан и об организации личного приема в Правительстве Республики Тыва»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и об организации личного приема граждан в Министерстве цифрового развития Республики Тыва (далее – Министерство).
2. Отделу финансово - правового и кадрового обеспечения ознакомить с настоящим приказом должностных лиц Министерства под роспись и направить копию приказа в подведомственные учреждения Министерства.
3. Признать утратившим силу приказ от 16 января 2024 г. №4-ОД.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр

И.Б.Монгуш

ПОЛОЖЕНИЕ
о рассмотрении обращений граждан и об организации
личного приема граждан в Министерстве цифрового развития Республики
Тыва

1. Общие положения

1.1. Положение об организации работы с обращениями граждан в Министерстве цифрового развития Республики Тыва (далее - Положение) устанавливает требования к организации работы при рассмотрении обращений граждан и организаций (письменных и устных, индивидуальных и коллективных, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), поступающих в Министерство цифрового развития Республики Тыва (далее - Министерство), а также при проведении личного приема граждан в Министерстве.

1.2. Работа по рассмотрению обращений и организации личного приема граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Конституцией Республики Тыва, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и вступившими в силу изменениями от 4 августа 2023 года, Положением о порядке рассмотрения обращений граждан и об организации личного приема граждан в Правительстве Республики Тыва», утвержденным постановлением Правительства Республики Тыва от 26 июня 2007 г. № 694, другим законодательством Российской Федерации, законами и иными нормативно-правовыми актами Республики Тыва, Министерства, а также настоящим Положением.

1.3. В Министерстве рассматриваются индивидуальные и коллективные предложения, заявления и жалобы граждан и организаций (далее - обращения граждан), а также ходатайства в их поддержку по вопросам сферы деятельности Министерства, поступающие в письменной форме, в форме электронного документа на электронный адрес Министерства или официальный сайт Министерства, в том числе с использованием государственной информационной системы «Единого портала» в форме устного личного обращения к должностному лицу во время приема граждан или в форме обращения по телефону в ходе проведения прямой телефонной линии,

1.4. Положение распространяется на организацию работы с обращениями граждан независимо от способа их поступления.

1.5. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью руководителей структурных подразделений и подведомственных учреждений Министерства или по их поручению - других должностных лиц в пределах компетенции. Руководители структурных подразделений и

подведомственных учреждений Министерства несут персональную ответственность за соблюдение порядка по рассмотрению обращений граждан в Министерстве.

2. Прием, учет и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1. Письменные обращения граждан, поступившие в Министерство (включая обращения, поступившие по информационным системам общего пользования: электронная почта, Интернет, с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал» подлежат обязательной регистрации и рассмотрению.

2.2. Прием, учет и первичную обработку поступивших в Министерство письменных обращений граждан осуществляет специалист по работе с обращениями граждан отдела финансово – правового и кадрового обеспечения (далее - специалист).

2.3. Письменные обращения граждан, поступившие в конвертах, в целях обеспечения безопасности подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверт (пакет) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения начальником отдела.

2.4. При получении письменных обращений граждан специалистом проверяются установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений, а также поступившие обращения проверяются на повторность.

2.5. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

Министр цифрового развития Республики Тыва (далее - министр) либо уполномоченное им лицо 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 и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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, если его фамилия, почтовый или электронный адрес поддаются прочтению.

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, министр либо уполномоченное им на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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.

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в министерство.

2.6. Обращения, поступившие по электронной почте, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал» принимаются ответственным специалистом отдела финансово-правового и кадрового обеспечения, где распечатываются и учитываются в журнале.

2.8. Регистрация письменных обращений граждан осуществляется, как правило, в день обращения гражданина или в день поступления его письменного обращения в порядке общей очередности поступления обращений, но не позднее трех дней после поступления.

2.9. На каждое поступившее письменное обращение проставляется штамп с регистрационным номером.

2.10. При регистрации коллективных письменных обращений граждан указывается первая фамилия в списке авторов письма или лица, уполномоченного на получение ответа.

3. Порядок работы с обращениями граждан

3.1. Обращения граждан, после резолюции министра, заместителя министра, возвращаются специалисту для занесения резолюции в регистрационный журнал обращений граждан и передаются -в структурные подразделения Министерства под роспись ответственного лица. Если в резолюции указаны несколько фамилий исполнителей, то оригинал обращения передается тому, чья фамилия значится первой, а остальным направляются копии обращения.

3.2. Руководители структурных подразделений и подведомственных учреждений Министерства в пределах своей компетенции принимают все необходимые меры по разрешению поставленных в обращении вопросов, организуют всестороннее изучение вопроса, при необходимости запрашивают, в том числе в электронной форме, дополнительные документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных

должностных лиц (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), привлекают экспертов, организуют выезд на место.

3.3. Если вопросы, поставленные в письменном обращении, не входят в компетенцию Министерства, то в течение 7 дней со дня регистрации обращение перенаправляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации.

3.4. Если вопросы, поставленные в письменном обращении, не входят в компетенцию структурного подразделения или подведомственного учреждения Министерства, то обращение в течение двух дней возвращается в отдел финансово-правового и кадрового обеспечения с сопроводительным письмом за подписью руководителя структурного подразделения или подведомственного учреждения Министерства о необходимости переадресации обращения другому должностному лицу.

3.5. Согласно Федеральному закону от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

3.7. Письменные запросы государственных органов и органов местного самоуправления, связанные с рассмотрением поступивших к ним обращений граждан, согласно Федеральному закону от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» рассматриваются в течение 15 дней со дня поступления запроса.

3.8. В случаях если для исполнения поручения необходимы проведение выездной проверки, истребование дополнительных материалов, либо принятие иных мер, срок исполнения поручения может быть продлен министром (первым заместителем, заместителем министра), но не более чем на 30 дней.

В этих целях начальник структурного подразделения или подведомственного учреждения Министерства, ответственного за исполнение поручения, не позднее чем за 3 дня до истечения срока исполнения поручения представляет на имя министра (первого заместителя, заместителя министра) служебную записку с обоснованием необходимости продления срока исполнения поручения.

В случае принятия министром (первым заместителем, заместителем министра) решения о продлении срока исполнения поручения в адрес гражданина направляется уведомление с указанием (при необходимости) срока направления ответа на его обращение.

Ответственный за исполнение поручения, подготавливает проект ответа гражданину, согласовывает его с руководителем структурного подразделения или подведомственного учреждения Министерства и направляет его на подпись министру (первому заместителю, заместителю министра).

3.9. В случае если обращение гражданина рассматривается по поручению Администрации Главы Республики Тыва и Аппарата Правительства Республики Тыва, Верховного Хурала (парламента) Республики Тыва и других государственных органов, соответствующая информация направляется, при

необходимости, с копией ответа гражданину в указанные государственные органы.

3.10. Структурные подразделения - соисполнители поручений - направляют в адрес структурного подразделения или подведомственного учреждения Министерства, ответственного за исполнение поручения (не позднее окончания половины срока, установленного для исполнения поручения), предложения в соответствии с их компетенцией.

3.11. В случае если структурное подразделение или подведомственное учреждение Министерства, ответственное за исполнение поручения, считает, что вопросы, содержащиеся в обращении гражданина, не относятся к его компетенции, рассмотрение обращения (в день получения или на следующий рабочий день) может быть поручено иному структурному подразделению или подведомственному учреждению Министерства, ответственному за исполнение поручения. В таком случае обращение гражданина в тот же день направляется в иное структурное подразделение или подведомственное учреждение Министерства.

3.12. Работа с обращением считается исполненной, если выполнены действия или приняты решения, указанные в резолюции.

3.13. Основаниями для снятия обращения с контроля может служить направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы или предоставление ему разъяснений о фактических обстоятельствах дела, о порядке защиты его прав и законных интересов компетентным государственным органом.

3.14. После исполнения обращение вместе с заявлением гражданина и ответом за подписью министра возвращается специалисту в отдел финансово-правового и кадрового обеспечения для отправки ответа заявителю по почтовому адресу.

Ответ на обращение, который должен быть направлен в форме электронного документа, передается исполнителем заявителю по электронной почте или по номеру телефона или по уникальному идентификационному номеру в федеральной государственной информационной системе "Единый портал».

3.15. Снятые с контроля обращения граждан, хранятся в отделе финансово-правового и кадрового обеспечения в соответствии с номенклатурой дел Министерства (далее - номенклатура). По окончании указанного в номенклатуре срока материалы уничтожаются по акту.

3.16. Обращения граждан, поступившие на рассмотрение из Администрации Главы Республики Тыва и Аппарата Правительства Республики Тыва (далее Управление), с ксерокопией ответа возвращаются обратно.

4. Личный прием граждан

4.1. Личный прием граждан проводится согласно утвержденному графику.

4.2. Личный прием граждан ведут министр, заместители министра по предварительной записи в порядке очередности.

4.3. Перед личным приемом оформляется карточка личного приема граждан (приложение 1).

4.4. Организационно-техническое обеспечение проведения личных

приемов граждан осуществляет специалист.

4.5. При проведении личного приема министр принимает решение о порядке рассмотрения поставленных гражданином вопросов, в том числе путем наложения резолюции. Заместитель министра, ведущий личный прием граждан, также вправе принимать решение и накладывать резолюцию, обязательную для исполнения руководителями структурных подразделений или подведомственных учреждений Министерства по направлениям деятельности.

4.6. 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 в установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» сроки.

4.7. Личный прием граждан может быть также организован в режиме видеоконференции.

4.8. Министр, заместители министра в единый день приема могут проводить выездные личные приемы граждан в районах и городах Республики Тыва. Приемы могут проходить в администрациях муниципальных районов, городских округов, поселений, территориальных органах, подведомственных министерству учреждениях.

4.9. Гражданину, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также при проявлениях им агрессии либо неадекватного поведения в личном приеме отказывается.

4.10. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

4.11. В исключительных случаях (командировка, болезнь и другие уважительные причины) по согласованию с отделом правового, кадрового, финансового и организационного обеспечения, прием может быть перенесен на определенный день, о чем заблаговременно оповещаются записавшиеся на прием граждане.

5. Отчетно-аналитическая информация по обращениям граждан

5.1. Начальник отдела или руководитель подведомственного учреждения обеспечивает учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан и организаций, в том числе анализ следующих данных:

- 1) количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- 2) количество и характер рассмотренных обращений организаций;
- 3) количество и характер решений, принятых по обращениям граждан и организаций министерством в пределах его полномочий.

5.2. Отделом финансово-правового и кадрового обеспечения обеспечивается сбор еженедельной и ежеквартальной информации по количеству и темам обращений граждан. Еженедельная и ежеквартальная информация предоставляется в Администрацию Главы Республики Тыва и Аппарата Правительства Республики Тыва.

Приложение 1 к Положению о рассмотрении обращений
граждан и об организации личного приема граждан в
Министерстве цифрового развития Республики Тыва

Лицевая сторона

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА

№

Дата приема: _____

Дата регистрации: _____

Ф. И. О. ведущего приема:

Заявитель:

(Ф.И.О., адрес, телефон)

Категория (льготы):

Род занятий:

Вид обращения:

(жалоба, предложение, заявление, благодарность)

Краткое содержание обращения:

Резолюция:

Движение документа

Дата передачи на исполнение	Исполнитель	Отметка о промежуточном ответе или дополнительном запросе

Дата, индекс исполнителя

Адресат

Содержание

Код исполнителя

Дополнительный контроль

Установлен до:	Результаты контроля	
С контроля снял	Подпись контроля	