



от «04» марта 2024 г.

**ПРИКАЗ**  
МИНИСТЕРСТВА СТРОИТЕЛЬСТВА  
РЕСПУБЛИКИ ТЫВА  
ЗАРЕГИСТРИРОВАНО  
Регистрационный № 1051  
от «5» марта 2024 г.  
г. КЫЗЫЛ

№ 15-09

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

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации», постановлением Правительства Республики Тыва от 26 июня 2007 г. № 694 «Об утверждении Положения о рассмотрении обращений граждан и об организации личного приема граждан в Правительстве Республики Тыва», ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и об организации личного приема граждан в Министерстве строительства Республики Тыва (далее – Министерство).

2. Признать утратившим силу приказ Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Республики Тыва от 5 марта 2021 г. № 27-од «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Министерстве строительства и жилищно-коммунального хозяйства Республики Тыва».

3. Отделу правового, кадрового, организационного и документационного обеспечения и финансового контроля ознакомить с настоящим приказом должностных лиц Министерства под роспись и направить копию приказа в подведомственные учреждения Министерства.

4. Разместить настоящий приказ на официальном интернет-портале правовой информации ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)) и официальном сайте Министерства строительства Республики Тыва в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. министра

С.Т. Санчы

Утвержден приказом  
Министерства строительства  
Республики Тыва  
от 04 марта 2024 г. № 15-аг

## **Положение**

### **о порядке рассмотрения обращений граждан и об организации личного приема граждан в Министерстве строительства Республики Тыва**

#### **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и об организации личного приема граждан в Министерстве строительства Республики Тыва (далее - Положение) определяет единый подход к работе по организации эффективного и своевременного рассмотрения обращений и личного приема граждан в Министерстве строительства Республики Тыва (далее – Министерство) и распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, объединений граждан, в том числе юридических лиц, организаций и общественных объединений.

1.2. Работа по рассмотрению обращений граждан и организации личного приема граждан осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ).

1.3. Под обращениями граждан понимаются направленные в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал) предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

1.4. 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.

1.5. В случае необходимости, при рассмотрении обращения Министерство может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

#### **2. Направление и регистрация письменного обращения**

2.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в

течение трех дней с момента поступления в Министерство строительства Республики Тыва.

2.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, 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, указанного в пункте 4.5 настоящего Положения.

2.3. Письменное обращение, поступившее в Министерство и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется ответственным должностным лицом в течение пяти дней со дня регистрации в Управление по вопросам миграции Министерства внутренних дел Российской Федерации по Республике Тыва и Главе Республики Тыва с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 4.5 настоящего Положения.

2.4. В случае, 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.

2.5. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

2.6. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 2.5 настоящего Положения, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

2.7. Обращение, поступившее в Министерство в форме электронного документа, с использованием Единого портала подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

### 3. Организация работы по рассмотрению обращений

3.1. Основанием для начала работы с обращением является регистрация обращения.

При регистрации обращения в электронную учетную карточку в СЭД «Практика» отделом правового, кадрового, организационного и документационного обеспечения и финансового контроля Министерства вносятся следующие сведения:

- 1) дата поступления обращения;
- 2) регистрационный номер обращения;
- 3) фамилия, имя, отчество заявителя (последнее - при наличии);
- 4) почтовый адрес и (или) адрес электронной почты либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале;
- 5) краткое содержание поставленных в обращении вопросов (аннотация);
- 6) шифры вопросов, содержащихся в обращении, на основе тематического классификатора обращений граждан;
- 7) тип обращения (заявление, жалоба, предложение, а также благодарность; индивидуальное или коллективное);
- 8) канал поступления обращения (непосредственная передача, почта, факс, Интернет-приемная, электронная почта, личный прием, Единый портал);
- 9) форма обращения (письменная или устная форма, электронный документ);
- 10) кратность обращения (первичное, повторное, многократное);
- 11) адресат обращения (орган исполнительной власти, должностное лицо);
- 12) орган исполнительной власти или должностное лицо, которому обращение направлено на рассмотрение в соответствии с компетенцией по решению поставленных вопросов;
- 13) социальное положение заявителя;
- 14) количество листов в обращении и приложении к нему;
- 15) срок рассмотрения обращения.

3.2. Отдел правового, кадрового, организационного и документационного обеспечения и финансового контроля Министерства после регистрации в тот же день направляет обращение министру строительства Республики Тыва (далее - Министр) либо лицу, его замещающему, для наложения резолюции. Резолюция должна содержать фамилию и инициалы лиц, которым дается поручение, подпись Министра или лица, его замещающего. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельные действия, порядок и срок исполнения.

3.3. Обращения с резолюцией Министра либо лица, его замещающего, в тот же день направляются подчиненным ему должностным лицам,

сотрудникам Министерства в соответствии с их компетенцией (сферой ведения) (далее – Исполнители). В случае если поставленные в обращении вопросы затрагивают сферу ведения должностных лиц, органов исполнительной власти или их структурных подразделений, не подчиненных руководителю, копия обращения направляется соответствующему должностному лицу, в соответствующий орган исполнительной власти или его структурное подразделение, при необходимости - с сопроводительным письмом.

#### 3.4. Исполнители:

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

2) запрашивают, 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) принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) готовят проект письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 4 настоящего Положения;

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

3.5. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу Министерства обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.6. Ответ на обращение подписывается Министром либо уполномоченным на то лицом.

3.7. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Министерство в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Министерство в письменной форме.

На поступившее в Министерство 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 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

#### **4. Организация работы по рассмотрению отдельных обращений**

4.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый 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.

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

4.3. Министерство 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.

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

4.5. 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.

4.6. 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 вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в одно и то же Министерство. О данном решении уведомляется гражданин,

направивший обращение.

4.7. 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.

4.8. 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.

## **5. Сроки рассмотрения письменного обращения**

5.1. Письменное обращение, поступившее в Министерство, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

5.2. Письменное обращение, поступившее Главе Республики Тыва и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

5.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного подпунктом 3.5 настоящего Порядка, Министр вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

## **6. Личный прием граждан**

6.1. Личный прием граждан в Министерстве проводится Министром и его заместителями. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан путем размещения на официальном сайте Министерства в сети «Интернет» и на информационном стенде, размещенном в здании Министерства.

6.2. Регистрация посетителей осуществляется в приемной Министра в журнале учета личного приема граждан по установленной форме.

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

6.4. 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.

6.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим

Положением и Федеральным законом № 59-ФЗ.

6.6. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

6.8. Граждане, находящиеся в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения, а также при проявлениях ими агрессии либо неадекватного поведения, на личный прием не допускаются.

6.8. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

## **7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений и ответственность за нарушение Положения**

7.1. Министерство осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

7.2. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

7.3. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

7.4. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан осуществляется отделом организационного и документационного обеспечения и контроля Министерства.

7.5. Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие рассмотрению.

7.6. Постановка на контроль осуществляется после рассмотрения обращения Министром, его заместителями.



7.7. Обращения снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

7.8. Лица, виновные в нарушении настоящего Положения и Федерального закона № 59-ФЗ, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

7.9. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

7.10. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.