



СЛУЖБА ПО ГРАЖДАНСКОЙ ОБОРОНЕ И ЧРЕЗВЫЧАЙНЫМ СИТУАЦИЯМ  
РЕСПУБЛИКИ ТЫВА

ТЫВА РЕСПУБЛИКАНЫН ХАМААТЫ КАМГАЛАЛ БОЛГАШ ОНЗА  
БАЙДАЛДАР ТАЛАЗЫ-БИЛЕ АЛБАН ЧЕРИ

**ПРИКАЗ**

« 7 » декабря 2023 г.

г. Кызыл

№ 114

Об утверждении порядка организации работ по рассмотрению  
обращений граждан в Службе по гражданской обороне и чрезвычайным  
ситуациям Республики Тыва

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О  
порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»  
ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок организации работы по  
рассмотрению обращений граждан в Службе по гражданской обороне и  
чрезвычайным ситуациям Республики Тыва.

2. Ответственность за объективное, всестороннее и своевременное  
рассмотрение обращений возложить на заместителя руководителя,  
начальников отделов и подведомственных учреждений.

3. Отделу правового, кадрового, организационного обеспечения и  
контроля:

обеспечить организацию работы с обращениями граждан;

опубликовать настоящий приказ на официальном сайте Службы по  
гражданской обороне и чрезвычайным ситуациям Республики Тыва в  
информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

ознакомить с настоящим приказом ответственных лиц.

3. Признать утратившим силу приказ Службы по гражданской обороне и  
чрезвычайным ситуациям Республики Тыва от 22.03.2021 № 25 «Об  
утверждении порядка организации работы по рассмотрению обращений  
граждан в Службе по гражданской обороне и чрезвычайным ситуациям  
Республики Тыва».

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Руководитель

Е. Овсянников

УТВЕРЖДЕН  
приказом Службы ГО и ЧС Республики Тыва  
от « 7 » *сентября* 2023 г. № *114*

**ПОРЯДОК**  
организации работы по рассмотрению обращений граждан  
в Службе по гражданской обороне и чрезвычайным ситуациям  
Республики Тыва

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок устанавливает основные требования к организации работы с обращениями граждан, поступающими в адрес Службы по гражданской обороне и чрезвычайным ситуациям Республики Тыва (далее - Служба), в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ).

1.2. Действие Порядка распространяется на обращения граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также их законных представителей, поступающие Главе Республики Тыва, в Правительство Республики Тыва, органы исполнительной власти Республики Тыва.

1.3. Основные термины, используемые в Порядке:

обращение гражданина (далее - обращение) - направленное в Службу или должностному лицу 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;

предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, улучшению в деятельности Службы;

заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Службы, должностных лиц, либо критика деятельности Службы и должностных лиц;

жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.4. Обращение, поступившее в Службу или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

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

## 2. Требования к письменному обращению

2.1. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает полное наименование Службы, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

2.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

2.3. Обращение, поступившее в Службу или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает 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. Направление и регистрация письменного обращения

3.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в Службу или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Службу или должностному лицу.

3.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Службы, 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 5.5 настоящего Порядка.

3.4. Письменное обращение, поступившее в органы исполнительной власти и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется ответственным должностным лицом в течение 5 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 5.5 настоящего Порядка.

3.5. 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 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 части 4 статьи Федерального закона № 59-ФЗ.

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

3.7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 3.6 настоящего Порядка, 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 соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

#### 4. Организация работы по рассмотрению обращений

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

При регистрации обращения в электронную учетную карточку 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;
- 5) адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале при его использовании;
- 6) краткое содержание поставленных в обращении вопросов (аннотация);
- 7) шифры вопросов, содержащихся в обращении, на основе тематического классификатора обращений граждан;
- 8) тип обращения (заявление, жалоба, предложение, а также благодарность; индивидуальное или коллективное);
- 9) канал поступления обращения (непосредственная передача, почта, факс, Интернет-приемная, электронная почта, личный прием);

- 10) форма обращения (письменная или устная форма электронный документ);
- 11) кратность обращения (первичное, повторное, многократное);
- 12) адресат обращения (орган исполнительной власти, должностное лицо);
- 13) орган исполнительной власти или должностное лицо, которому обращение направлено на рассмотрение в соответствии с компетенцией по решению поставленных вопросов;
- 14) социальное положение заявителя;
- 15) количество листов в обращении и приложение к нему;
- 16) срок рассмотрения обращения.

4.2. После регистрации обращение направляется руководителю Службы либо лицу, его замещающему, для наложения резолюции.

Резолюция должна содержать фамилию и инициалы лиц, которым дается поручение, подпись руководителя или лица, его замещающего.

Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельные действия, порядок и срок исполнения.

4.3. Обращение с резолюцией руководителя либо лица, его замещающего, в тот же день направляются исполнителям 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.

4.4. Исполнители:

1) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием граждан 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 5 настоящего Порядка;

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.

4.5. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу Службы 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.

4.6. Ответ на обращение подписывается руководителем либо уполномоченным на то лицом.

4.7. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Службу 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 Службу в письменной форме.

На поступившее в Службу 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 Службы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

## 5. Организация работы по рассмотрению отдельных обращений

5.1. 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.

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

5.3. Служба 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.

5.4. 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.

5.5. 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.

5.6. 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, руководитель 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 одну и ту же Службу.

О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.7. 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.

5.8. 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 Службу.

## 6. Сроки рассмотрения письменного обращения

6.1. Письменное обращение, поступившее в Службу, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

6.2. 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.

6.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного подпунктом 4.5 настоящего Порядка, руководитель вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней,

уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

## 7. Личный прием граждан

7.1. Личный прием граждан в Службе проводится руководителем и его заместителем.

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан, путем размещения на официальном сайте Службы в сети «Интернет» и на информационном стенде, размещенном в здании Службы.

7.2. Регистрация посетителей осуществляется в приемной руководителя в Журнале учета личного приема граждан по установленной форме.

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

7.4. 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.

7.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком и Федеральным законом № 59-ФЗ.

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

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

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

## 8. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений и ответственность за нарушение Порядка

8.1. Служба 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.

8.2. 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.

8.3. 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.

8.4. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан осуществляется заместителем руководителя Службы.

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

8.6. Постановка на контроль осуществляется после рассмотрения обращения руководителем, его заместителем.

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

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

8.9. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) Службы или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

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