



АГЕНТСТВО ПО ДЕЛАМ НАЦИОНАЛЬНОСТЕЙ РЕСПУБЛИКИ ТЫВА
ТЫВА РЕСПУБЛИКАНЫН НАЦИОНАЛ ХЕРЕКТЕР ТАЛАЗЫ – БИЛЕ
АГЕНТИЛЕЛИ

П Р И К А З

« 11 » ноября 2024 г.

№ 91-02

г. Кызыл

Об утверждении Положения о рассмотрении обращений граждан и об организации личного приема граждан в Агентстве по делам национальностей Республики Тыва и признании утратившим силу приказа от 8 июня 2017 года № 42

Во исполнение положений Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановления Правительства Республики Тыва от 26 июня 2007 года № 694 «Об утверждении положения о рассмотрении обращений граждан и об организации личного приёма граждан в Правительстве Республики Тыва», на основании положения об Агентстве по делам национальностей Республики Тыва и его структуры, утвержденного постановлением Правительства Республики Тыва от 29 декабря 2016 года № 552, ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о рассмотрении обращений граждан и об организации личного приёма граждан в Агентстве по делам национальностей Республики Тыва (далее – Положение).
2. Признать утратившим силу приказ Агентства по делам национальностей Республики Тыва от 8 июня 2017 года № 42 «Об утверждении рассмотрения обращений граждан и об организации личного приема граждан».
3. Отделу правового, кадрового, финансово – экономического обеспечения и контроля довести до сведения сотрудников Агентства по делам национальностей Республики Тыва прилагаемое Положение и настоящий Приказ.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. директора

А.В. Калзан

«Утвержден» приказом
Агентства по делам
национальностей
Республики Тыва

от 11 ноября 2024 г. № 91-080

ПОЛОЖЕНИЕ

о рассмотрении обращений граждан и об организации личного приема в
Агентстве по делам национальностей Республики Тыва

I. Общие положения

1. Настоящее Положение определяет единый подход к работе по организации эффективного и своевременного рассмотрения обращений и личного приема граждан в Агентстве по делам национальностей Республики Тыва (далее - Агентство).

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

3. В Агентстве рассматриваются обращения по вопросам, находящимся в компетенции Агентства, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Конституцией Республики Тыва.

4. Рассмотрение обращений производится директором и заместителем директора – начальником отдела национальной политики и некоммерческих организаций Агентства.

5. Работники, работающие с обращениями, несут ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.

6. При утрате исполнителем обращения назначается служебная проверка о результатах которой информируется директор Агентства.

7. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения временно замещающему его работнику. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать в установленном порядке все числящиеся за ним обращения работнику, ответственному за делопроизводство в структурном подразделении.

II. Направление и регистрация обращений

8. Обращение в письменной форме подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Агентство.

9. Обращение в письменной форме, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Агентства, 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 32 настоящего Положения.

10. Обращение в письменной форме, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется 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 32 настоящего Порядка.

11. В случае, если решение поставленных в обращении в письменной форме 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.

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

13. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 12 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.

III. Организация работы по рассмотрению обращений

14. После регистрации обращения начальник отдела правового, кадрового, финансово-экономического обеспечения и контроля принимает решение о передаче обращения на рассмотрение. Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается исходя исключительно из содержания обращения, независимо от того, на чье имя оно адресовано.

15. К поступившему обращению отделом правового, кадрового, финансово-экономического обеспечения и контроля готовится проект поручения (резолуции) или письма. Поручение (резолуция) содержит: фамилии и инициалы лиц

(структурных подразделений), которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и сроки рассмотрения, подпись директора Агентства с расшифровкой. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

16. Поручения (резолуции), письма подписываются директором или заместителем директора Агентства - начальником отдела национальной политики и некоммерческих организаций.

17. По поступившим телеграммам и обращениям по вопросам, касающимся - чрезвычайных и аварийных ситуаций, затрагивающим интересы значительного числа жителей Республики Тыва (отсутствие воды, отопления, электроснабжения, последствия пожаров и т.п.), работа организуется незамедлительно, и по ним устанавливаются сокращенные сроки рассмотрения.

18. Обращения, поступившие от депутатов Верховного Хурала (парламента) Республики Тыва, представительных органов муниципальных образований, рассматриваются в срок не более 30 дней со дня регистрации обращения.

19. Обращения, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения обращения), рассматриваются в порядке, установленном настоящим Положением.

20. Обращения, поступившие по информационным системам общего пользования, рассматриваются в порядке, установленном настоящим Положением.

21. Устные обращения граждан, поступившие по телефону во время «горячих линий» и «прямых эфиров» директора Агентства, требующие решения, оформляются письменно на бланках установленной формы и передаются в отдел правового, кадрового, финансово-экономического обеспечения и контроля для организации работы с ними в установленном порядке.

22. Устные обращения, поступившие по телефону в Агентство, оформляются как телефонограммы и рассматриваются как обычные обращения.

23. На устные обращения, поступившие по телефону, уведомления не направляются.

24. Обращения с просьбами о личном приеме рассматриваются как обычные обращения.

25. Зарегистрированные и рассмотренные обращения в соответствии с поручениями (резолуциями) и письмами направляются исполнителям, при этом отделом правового, кадрового, финансово-экономического обеспечения и контроля снимается необходимое количество копий. Оригинал обращения остается в отделе правового, кадрового, финансово-экономического обеспечения и контроля.

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

27. В случае, если невозможно направление обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, директор Агентства возвращает обращение гражданину с разъяснением его права обжаловать

соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

IV. Рассмотрение отдельных обращений

28. В случае, если в обращении в письменной форме 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.

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

30. Агентство при получении обращения в письменной форме, 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.

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

32. В случае, если текст обращения в письменной форме не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

33. В случае, если в обращении в письменной форме 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, директор 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 Агентство. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

34. В случае, поступления в Агентство обращения в письменной форме, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Агентства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

35. 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.

36. 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 Агентство.

V. Сроки рассмотрения обращения в письменной форме

37. Обращение в письменной форме, поступившее в Агентство, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

38. Обращение в письменной форме, 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 обращения в письменной форме.

39. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, директор Агентства вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

VI. Личный прием граждан

40. Личный прием граждан в Агентстве проводится директором, заместителем директора – начальником отдела национальной политики и некоммерческих организаций. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан, путем размещения на информационном стенде, размещенном в здании Агентства.

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

42. 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.

43. Обращение в письменной форме принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением и Федеральным законом от 2 мая 2006 года 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

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

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

VII. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

47. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение, коллективные повторные обращения. Также на контроль ставятся обращения с поручениями (резолуциями), письмами Главы - Председателя Правительства Республики Тыва, первых заместителей Председателя Правительства Республики Тыва, заместителей Председателя Правительства Республики Тыва с формулировками: «внести», «доложить», «информировать», «подготовить ответ», «подготовить проект ответа», «представить информацию», «рассмотреть с выездом на место», «встретиться с заявителем». Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе исполнительных органов государственной власти Республики Тыва, получения материалов для подготовки обзоров почты, аналитических записок для представления ежегодного доклада Президенту Российской Федерации «О работе с обращениями граждан в органах исполнительной власти Республики Тыва» и информирования Главы - Председателя Правительства Республики Тыва по данному вопросу.

48. На особый контроль ставятся поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Администрации Президента Российской Федерации, полномочного представителя Президента Российской Федерации в Сибирском федеральном округе о рассмотрении обращений, поставленных этими органами на контроль. При этом для таких обращений устанавливается сокращенный срок рассмотрения.

49. Решение о постановке обращения на контроль принимает директор Агентства. На обращениях, взятых на контроль, вставляется штамп «Контроль». Порядок организации контроля за рассмотрением обращений включает в себя постановку на контроль, доведение обращения до исполнителя, проверку хода рассмотрения обращений, направление напоминаний об истечении и нарушении сроков исполнения, информирование руководства о результатах рассмотрения.

50. В случае, если в ответе, полученном от подразделения, рассматривавшего обращение, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль. В этом случае на ответе исполнителя

ставится штамп «Дополнительный контроль. Срок исполнения», с ответа снимается копия, которая направляется в соответствующее подразделение.

51. Обращение может быть возвращено в подразделение для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует требованиям, изложенным в разделе IX.

52. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет начальник отдела правового, кадрового, финансово-экономического обеспечения и контроля.

53. Ответы на обращения подписывают руководители исполнительных органов государственной власти Республики Тыва и должностные лица в пределах своей компетенции, либо уполномоченные на то лица.

54. Ответы на обращения депутатов подписывают должностные лица, которым было адресовано обращение, либо уполномоченные на то лица.

55. Ответ на обращение депутата, направленное на имя Главы - Председателя Правительства Республики Тыва, может быть подписан должностным лицом по поручению Главы - Председателя Правительства Республики Тыва.

56. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина, в ответе следует указывать, что жалоба обоснована, факты подтвердились, и какие меры приняты к виновным должностным лицам.

57. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение, коллективные повторные обращения. Также на контроль ставятся обращения с поручениями (резолуциями), письмами Главы - Председателя Правительства Республики Тыва, первых заместителей Председателя Правительства Республики Тыва, заместителей Председателя Правительства Республики Тыва с формулировками: «внести», «доложить», «информировать», «подготовить ответ», «подготовить проект ответа», «представить информацию», «рассмотреть с выездом на место», «встретиться с заявителем». Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе исполнительных органов государственной власти Республики Тыва, получения материалов для подготовки обзоров почты, аналитических записок для представления ежегодного доклада Президенту Российской Федерации «О работе с обращениями граждан в органах исполнительной власти Республики Тыва» и информирования Главы - Председателя Правительства Республики Тыва по данному вопросу.

58. На особый контроль ставятся поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Администрации Президента Российской Федерации, полномочного представителя Президента Российской Федерации,

Федерации в Сибирском федеральном округе о рассмотрении обращений, поставленных этими органами на контроль. При этом для таких обращений устанавливается сокращенный срок рассмотрения.

59. Решение о постановке обращения на контроль принимает директор Агентства. На обращениях, взятых на контроль, вставляется штамп «Контроль». Порядок организации контроля за рассмотрением обращений включает в себя постановку на контроль, доведение обращения до исполнителя, проверку хода рассмотрения обращений, направление напоминаний об истечении и нарушении сроков исполнения, информирование руководства о результатах рассмотрения.

60. В случае, если в ответе, полученном от подразделения, рассматривавшего обращение, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль. В этом случае на ответе исполнителя ставится штамп «Дополнительный контроль. Срок исполнения», с ответа снимается копия, которая направляется в соответствующее подразделение.

61. Обращение может быть возвращено в подразделение для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует требованиям, изложенным в разделе IX.

62. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет начальник отдела правового, кадрового, финансово-экономического обеспечения и контроля.