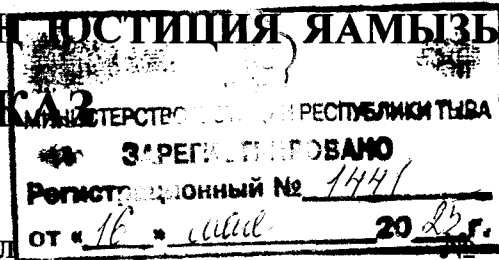




МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РЕСПУБЛИКИ ТЫВА
(Минюст Республики Тыва)

ТЫВА РЕСПУБЛИКАНЫН ЮСТИЦИЯ ЯАМЫЗЫ

ПРИКАЗ



«15» 05 2025 г.

г. Кызыл

**Об утверждении Порядка организации работы
по рассмотрению обращений граждан в Министерстве юстиции
Республики Тыва**

На основании Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановления Правительства Республики Тыва от 26.06.2007 № 694 «Об утверждении Положения о рассмотрении обращений граждан и об организации личного приема граждан в Правительстве Республики Тыва», Положения о Министерстве юстиции Республики Тыва, утвержденного постановлением Правительства Республики Тыва от 24.12.2020 № 658, ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Министерстве юстиции Республики Тыва.
2. Организацию работы с обращениями граждан возложить на отдел организационного, документационного обеспечения и контроля Министерства юстиции Республики Тыва.
3. Ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений возложить на первого заместителя министра, заместителей министра и руководителей структурных подразделений Министерства юстиции Республики Тыва.
4. Признать утратившими силу приказы Министерства юстиции Республики Тыва от 17.02.2021 № 15 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Министерстве юстиции Республики Тыва», от 23.12.2022 № 153 «О внесении изменений в приказ Министерства юстиции Республики Тыва от 17.02.2021 № 15», от 01.12.2023 № 102 «О внесении изменений в Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Министерстве юстиции Республики Тыва».
5. Разместить настоящий приказ на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru) и на официальном сайте Министерства юстиции Республики Тыва в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр

Е.А. Мельников

Утвержден
приказом Министерства юстиции
Республики Тыва
от «15» 05 2025 г. № 48

**Порядок
организации работы по рассмотрению обращений граждан в Министерстве
юстиции Республики Тыва**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок устанавливает основные требования к организации работы с обращениями граждан, поступающими в адрес Министерства юстиции Республики Тыва в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Порядок, Министерство, Федеральный закон № 59-ФЗ).

1.2. Действие Порядка распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также их законных представителей, поступающие Главе Республики Тыва, в Правительство Республики Тыва, в Министерство, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.3. Обращение, поступившее в Министерство, подлежит обязательному рассмотрению.

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

2. Направление и регистрация письменного обращения

2.1. Обращение гражданина (далее – обращение) – направленные в Министерство 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), иной информационной системы Министерства либо официального сайта Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Министерство подлежит обязательной регистрации отделом организационного, документационного обеспечения и контроля Министерства **в течение 3 дней** с момента поступления в Министерство.

2.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, направляется **в течение 7 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 Порядка.

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 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 4.5 настоящего Порядка.

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 7 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 пункте 4.4 настоящего Порядка.

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

2.7. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование Министерства, в которое направляет обращение в письменной форме, 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.

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

Обращение, поступившее в Министерство 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 или в иной информационной системе Министерства, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, 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 отделом организационного, документационного обеспечения и контроля Министерства вносятся следующие сведения:

- дата поступления обращения;
- регистрационный номер обращения;
- фамилия, имя, отчество заявителя (последнее - при наличии);
- почтовый адрес и (или) адрес электронной почты;
- краткое содержание поставленных в обращении вопросов (аннотация);
- шифры вопросов, содержащихся в обращении, на основе тематического классификатора обращений граждан;
- тип обращения (заявление, жалоба, предложение, а также благодарность; индивидуальное или коллективное);
- канал поступления обращения (непосредственная передача, почта, факс, Интернет-приемная, электронная почта, личный прием);
- форма обращения (письменная или устная форма, электронный документ);
- кратность обращения (первичное, повторное, многократное);
- адресат обращения (орган исполнительной власти, должностное лицо);
- орган исполнительной власти или должностное лицо, которому обращение направлено на рассмотрение в соответствии с компетенцией по решению поставленных вопросов;
- социальное положение заявителя;
- количество листов в обращении и приложении к нему;
- срок рассмотрения обращения.

3.2. Отдел организационного, документационного обеспечения и контроля Министерства после регистрации **в тот же день** направляет обращение министру юстиции 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 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.

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 или в иной информационной системе Министерства, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Министерство или должностному лицу в письменной форме.

3.8. Кроме того, 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 7 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 7 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 7 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. Обращения родителей (лиц, их заменяющих) по вопросам организации отдыха и оздоровления детей, рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации обращения в Министерстве.

5.4. В течение 15 дней со дня регистрации в Министерстве рассматриваются

обращения по вопросам:

- 1) обращения с твердыми коммунальными отходами;
- 2) перебоев в электроснабжении;
- 3) перебоев в водоснабжении;
- 4) перебоев в теплоснабжении;
- 5) перебоев в водоотведении и канализовании;
- 6) предоставления сведений о прогнозируемых и возникших чрезвычайных ситуациях межмуниципального и регионального характера, их последствиях, а также сведения о радиационной, химической, медико-биологической, взрывной, пожарной и экологической безопасности на территории Республики Тыва.

5.5. В течение 10 дней со дня регистрации в Министерстве рассматриваются обращения по вопросам:

- 1) оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной формах;
- 2) обеспечения взрослого и детского населения лекарственными препаратами, включенными в перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов.

5.6. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного пунктом 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, его первым заместителем, и заместителями министра. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан, путем размещения на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной 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 Порядком 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. 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 Порядка

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, 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 требований настоящего Порядка 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) Министерством 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.