



**ТЫВА РЕСПУБЛИКАНЫҢ МОСКВА ХООРАЙДА БУРУН ЭРГЕЛИГ ТОЛЭЭ ЧЕРИ
ПОЛНОМОЧНОЕ ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВО РЕСПУБЛИКИ ТЫВА В г. МОСКВЕ**

119049 г. Москва, ул. Донская, д. 8, корп. 2 тел.: 8(499)236-48-01, факс: 8(499)236-45-53, e-mail: info@pprt17.ru

ПРИКАЗ

«19» июня 2025 г.

№ 15-ОК

Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Полномочном представительстве Республики Тыва в г. Москве

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» приказываю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Полномочном представительстве Республики Тыва в г. Москве (далее – Полпредство РТ).
2. Ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, поступившие в Полпредство РТ возложить на заместителя Полномочного представителя Республики Тыва в г. Москве.
3. Разместить настоящий приказ на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru) и официальном сайте Полпредства РТ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
4. Настоящий приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.
5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Заместитель Председателя
Правительства Республики Тыва –
Полномочный представитель
Республики Тыва в г. Москве

Ч.Д. Чоксум

Утвержден
приказом Полномочного
представительства Республики Тыва
в г. Москве
от «19» июня 2025 г. № 15-ОК

Порядок
организации работы по рассмотрению обращений граждан
в Полномочном представительстве Республики Тыва в г. Москве

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Полномочном представительстве Республики Тыва в г. Москве (далее – Порядок, Полпредство РТ) устанавливает основные требования к организации работы с обращениями граждан, поступающими в адрес Полпредства РТ 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, поступающие в Полпредство РТ.

1.3. Обращение, поступившее в Полпредство РТ, подлежит обязательному рассмотрению.

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

2. Направление и регистрация письменного обращения

2.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в приемной Полпредства РТ (секретарь Полпредства РТ) в течение 3 дней с момента поступления в Полпредство РТ.

2.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Полпредства РТ, 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 4.4 настоящего Порядка.

2.3. Письменное обращение, поступившее в Полпредство РТ 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 территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Главе Республики Тыва с

уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 4.4 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 государственного органа или органа местного самоуправления, в которые 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.

2.8. Обращение, поступившее в Полпредство РТ в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в соответствии с 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 государственного органа или органа местного самоуправления, 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 его регистрация.

3.1.1. При регистрации обращения в электронную учетную карточку в Системе электронного документооборота «Практика» секретарем Полпредства РТ 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. Секретарь Полпредства РТ после регистрации в тот же день направляет обращение руководителю Полпредства РТ (далее – руководитель) 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.

3.3. Обращения с резолюцией руководителя либо лица, его замещающего, в тот же день направляются подчиненным ему должностным лицам, сотрудникам Полпредства РТ в соответствии с их компетенцией (сферой ведения) (далее – Исполнители).

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 главе 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 Полпредства РТ 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 руководителем либо уполномоченным на то лицом.

3.7. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Полпредство РТ в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, 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 Полпредство РТ в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Полпредство РТ 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 пункта 7.2 настоящего Порядка на официальном сайте Полпредства РТ 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. Полпредство РТ 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, 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 Полпредство РТ. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.7. В случае поступления в Полпредства РТ письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 3.7 настоящего Порядка на официальном сайте Полпредства РТ 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.

4.8. 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.

4.9. 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 Полпредство РТ.

5. Сроки рассмотрения письменного обращения

5.1. Письменное обращение, поступившее в Полпредство РТ, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации обращения, за исключением случая, указанного в пункте 5.2 настоящего Порядка.

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, руководитель либо уполномоченное на то лицо 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 Полпредстве РТ проводится руководителем и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

6.2. Регистрация посетителей осуществляется в приемной Полпредства РТ в журнале учета личного приема граждан.

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 Полпредства РТ, 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. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

7.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Полпредство РТ с критикой деятельности Полпредства РТ или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

7.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

8. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

8.1. Полпредство РТ осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением настоящего Порядка, 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:

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

8.4. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан осуществляется заместителем руководителя и секретарем Полпредства РТ.

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

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

9. Ответственность за нарушение Порядка

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

10. Возмещение причиненных убытков и возыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений

10.1. 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.

10.2. 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.