



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РЕСПУБЛИКИ ТЫВА

ПРИКАЗ

«22» июля 2016 г.

№ 881-У

г. Кызыл

**Об утверждении Положения о порядке рассмотрения
обращений граждан в Министерстве образования
и науки Республики Тыва**

В целях совершенствования работы по рассмотрению обращений граждан и запросов, а также обеспечения в Министерстве образования и науки Республики Тыва единого порядка рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, объединений граждан, в том числе юридических лиц в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» и Закона Республики Тыва от 16 ноября 2012 года № 1590 ВХ-1 «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Республике Тыва» ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Министерстве образования и науки Республики Тыва.
2. Первому заместителю министра, заместителям министра, начальникам отделов Министерства обеспечить объективное и всестороннее рассмотрение обращений граждан и запросов и соблюдение установленных законодательством Российской Федерации и Республики Тыва сроков и порядка рассмотрения обращений граждан и запросов.
3. Установить, что должностные лица и специалисты Министерства, ответственные за рассмотрение обращений (запросов) граждан, в пределах установленной компетенции несут персональную ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан и запросов, качество и своевременность подготовки ответов на обращения граждан и запросов.
4. Специалист Министерства, уполномоченный на прием, регистрацию и учет обращений граждан и запросов, несет персональную ответственность за их сохранность, соблюдение порядка и сроков регистрации, а также ведение установленных учетных форм.

5. Отделу организационного, кадрового обеспечения и делопроизводства (Кужугет О.В.) ознакомить специалистов Министерства с настоящим приказом под роспись.

6. Признать утратившим силу приказ Министерства образования, науки и молодежной политики Республики Тыва от 11 июля 2007 г. № 511/д.

7. Контроль за исполнением настоящего приказа возлагаю на первого заместителя министра образования и науки Республики Тыва С.М. Ощепкову.

Министр



Т.О. Санчаа

Утверждено
приказом Министерства образования и
науки Республики Тыва
от «22» 07 2016 г. № 881-р

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан
в Министерстве образования и науки Республики Тыва

I. Общие положения

1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее - Положение) определяет сроки и порядок приема, регистрации, рассмотрения в Министерстве образования и науки Республики Тыва (далее-Министерство) обращений поступивших от граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, направления ответов на обращения в соответствии с законодательством Российской Федерации, Республики Тыва и Положением о Министерстве образования и науки Республики Тыва, утвержденным постановлением Правительства Республики Тыва от 18 октября 2012 г. № 553 (в ред. от 01.06.2016 г. № 209).

2. Положение применяется в отношении индивидуальных и коллективных предложений, заявлений, жалоб изложенных в устной или письменной форме либо в форме электронного документа (далее - обращения) граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - граждане) по вопросам, относящимся к сфере деятельности Министерства, поступающих в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Закона Республики Тыва «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Республике Тыва», а также запросов информации о деятельности Министерства, поступающих от граждан в соответствии с Федеральным законом «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

3. Должностные лица и специалист Министерства ответственный за рассмотрение обращения (запроса) гражданина (далее - ответственный исполнитель) рассматривают:

письменные обращения (запросы граждан в письменной форме), поступившие почтовым отправлением, посредством факсимильной связи, направленные на рассмотрение в Министерство органами государственной власти и местного самоуправления, должностными лицами и организациями;

обращения (запросы) граждан в форме электронного документа, поступившие на электронную почту Министерства;

устные обращения (запросы граждан в устной форме), поступившие на личном приеме.

4. При рассмотрении обращения гражданина 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.

5. Обращения (запросы) граждан, а также содержащиеся в них критические замечания должны систематически анализироваться и обобщаться в целях своевременного выявления причин, порождающих нарушение прав и законных интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования работы Министерства.

6. Отдел организационного, кадрового обеспечения и делопроизводства обеспечивает сбор, учет и анализ данных об обращениях (запросах) граждан, рассмотренных в Министерстве. Ежеквартально информационно-аналитическая справка о рассмотренных обращениях (запросах) граждан представляется Министру.

7. Должностные лица и ответственные исполнители несут персональную ответственность за сохранность документов.

8. При утрате ответственным исполнителем обращения назначается служебная проверка, о результатах которой информируется Министр.

9. При уходе в отпуск ответственный исполнитель обязан передать все имеющиеся у него обращения временно замещающему его специалисту. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности ответственный исполнитель обязан сдать в установленном порядке все числящиеся за ним обращения начальнику отдела.

10. Информацию о работе с обращениями (запросами) граждан и об основных вопросах, содержащихся в обращениях граждан, принятых Министерством мерах по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан размещается на официальном сайте Министерства.

II. Прием и регистрация обращений (запросов) граждан

11. Регистрация обращений (запросов) граждан, поступивших в Министерство, производится отделом организационного, кадрового обеспечения и делопроизводства Министерства.

12. При регистрации обращения (запросы) граждан проходят первичную обработку.

13. Первичная обработка обращений (запросов) граждан, поступивших по почте, включает в себя проверку правильности адресования корреспонденции, где должно быть указан адрес местонахождение Министерства: улица Калинина, дом 1 «б», город Кызыл, Республика Тыва, 667011, вскрытие конвертов, проверку наличия указанных автором вложений и приложений. В случае отсутствия каких-либо из перечисленных в обращении (запросе) граждан приложений специалистом составляется справка об отсутствии заявленных приложений и прикрепляется к обращению (запросу) граждан. Почтовые конверты (пакеты), в

которых поступают письменные обращения (запросы) граждан, сохраняются вместе с обращениями.

14. Обращения (запросы) граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в журналах регистрации обращений граждан. В случае поступления обращений (запросов) граждан в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными и выходными днями.

15. Запрос в устной форме подлежит регистрации в день его поступления с указанием даты и времени поступления.

16. В правом нижнем углу первой страницы обращения (запроса) проставляется регистрационный штамп. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом обращения (запроса), штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

17. При регистрации обращений:

- обращению присваивается регистрационный номер, который состоит из индекса 07, порядкового номера и начальной буквы фамилии автора (07-172-С), при коллективном обращении после порядкового номера добавляется аббревиатура «кол» (07-520-кол).

- указываются фамилия и инициалы заявителя, и его адрес.

- фиксируется вид обращения (предложение, заявление, жалоба, запрос).

Датой поступления считается дата, указанная на штампе.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным, о чем делается отметка.

18. При приеме письменных обращений лично от граждан сверяется представленные экземпляры оригиналов и копий документов (в случае наличия), специалист делает на них надпись об их соответствии подлинным экземплярам, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых документов и сообщается телефон для справок.

✓ 19) Обращения (запросы) граждан, поступившие в форме электронного документа из «Интернет-приемной» направленной по адресу электронной почты: doc@monrt.ru, распечатываются на бумажном носителе и регистрируются в журнале регистрации обращений граждан из «Интернет-приемной» Министерства.

✓ 20. В письменном обращении в обязательном порядке должны быть указаны либо наименование органа исполнительной власти – Министерство образования и науки Республики Тыва, либо фамилия, имя, отчество должностного лица Министерства, которому адресовано обращение, либо должность соответствующего должностного лица, а также фамилия, имя, отчество гражданина, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, изложена суть обращения, поставлены личная подпись гражданина и дата. К обращению могут быть приложены оригиналы документов либо их копии.

✓ 21. В обращении в форме электронного документа в обязательном порядке должны быть указаны фамилия, имя, отчество гражданина, адрес электронной

почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. К такому обращению могут быть приложены документы и материалы в электронной форме. Копии указанных документов и материалов могут быть направлены в письменной форме.

✓ 22. В запросе указываются почтовый адрес, номер телефона и (или) факса либо адрес электронной почты для направления ответа на запрос или уточнения содержания запроса, а также фамилия, имя и отчество гражданина (физического лица) либо наименование организации (юридического лица), общественного объединения, государственного органа, органа местного самоуправления, запрашивающих информацию о деятельности Министерства. Анонимные запросы не рассматриваются. В запросе, составленном в письменной форме, указываются также наименование органа исполнительной власти – Министерство образования и науки Республики Тыва либо фамилия и инициалы или должность соответствующего должностного лица.

23. Обращение проверяется на повторность, при необходимости из архива Министерства поднимается предыдущая переписка. Повторными обращениями считаются предложения, заявления, жалобы, запросы поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Обращения одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам, а также многократные (три и более раз) - по одному и тому же вопросу, по которому гражданину даны исчерпывающие ответы соответствующими компетентными органами.

24. Если обращение переадресовано, то указывается, откуда оно поступило, проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма. На поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляется отметка (штамп) «Контроль».

25. Обращения депутатов законодательных (представительных) органов государственной власти и органов местного самоуправления ставятся на особый контроль и разрешаются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

✓ 26. На стадии предварительной обработки поступивших обращений (запросов) граждан специалистом отбираются обращения (запросы) граждан, не подлежащие рассмотрению по существу поставленных вопросов:

+ обращения граждан, в которых не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес либо адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;

- обращения граждан, текст которых не поддается прочтению. При этом в случае если фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, гражданину в течение семи дней сообщается о причине оставления обращения без ответа по существу;

+ обращения граждан, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, гражданину, направившему подобное обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

+ запросы, не содержащие почтовый адрес, адрес электронной почты или номер факса для направления ответа на запрос либо номер телефона, по которому можно связаться с направившим запрос пользователем информацией;

+ запросы, содержание которых не позволяет установить запрашиваемую информацию о деятельности Министерства;

+ запросы информации, не относящейся к деятельности Министерства, информации ограниченного доступа или информации, которая ранее предоставлялась пользователю информацией;

27. После регистрации перечисленных выше обращений (запросов) граждан, решение об оставлении данных обращений (запросов) без рассмотрения по существу принимается Министром, либо уполномоченным заместителем.

28. Обращения граждан, в которых не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес либо адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, и в которых содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, направляется в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

29. В связи с установленным запретом направления жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуются, при поступлении жалобы подобного характера в Министерство, если 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 данное решение или действие (бездействие) в суде

30. 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, гражданин уведомляется о невозможности дать ответ по существу поставленного вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

III. Сроки рассмотрения обращений (запросов) граждан

+ 31. Обращения граждан подлежат рассмотрению в течение тридцати дней со дня регистрации.

32. В исключительных случаях, а также в случае направления Министерством в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, Министр

или его заместитель вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на тридцать дней, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение.

33. Запрос подлежит рассмотрению в тридцатидневный срок со дня его регистрации, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации. В случае, если предоставление запрашиваемой информации невозможно в указанный срок, в течение трех дней со дня регистрации запроса пользователь информацией уведомляется об отсрочке ответа на запрос с указанием ее причины и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать пятнадцать дней сверх установленного Федеральным законом «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» срока для ответа на запрос.

34. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Министерства, и запросы, не относящиеся к деятельности Министерства, в течение трех дней со дня их регистрации подлежат переадресации в соответствующие органы или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов или к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение (запрос), о переадресации его обращения (запроса).

35. В случае если Министерство не располагает сведениями о наличии запрашиваемой информации в другом государственном органе, органе местного самоуправления, об этом также в течение трех дней со дня регистрации запроса сообщается направившему запрос гражданину.

36. Если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения в течение семи дней направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам.

37. При поступлении в установленном порядке запроса из государственного органа, органа местного самоуправления или от должностного лица, рассматривающего обращение, Министерство в течение пятнадцати дней предоставляет запрашиваемые документы и материалы, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну и для которых установлен особый порядок предоставления.

IV. Рассмотрение обращений (запросов) граждан по существу и подготовка ответа гражданину

38. Зарегистрированные и оформленные в установленном порядке обращения (запросы) граждан представляются Министру, в его отсутствие уполномоченному заместителю. После обращения согласно резолюции направляются на исполнение в структурные подразделения Министерства.

39. В течение срока, отведенного на подготовку ответа гражданину, ответственный исполнитель организует рассмотрение обращения (запроса) гражданина, по существу.

40. Если поручение по рассмотрению обращения дано нескольким должностным лицам Министерства, то координация и ответственность за его выполнение возлагаются на должностное лицо Министерства, указанное в резолюции первым.

41. Ответственный исполнитель при рассмотрении обращения (запроса) граждан обязан:

- обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений (запросов) граждан;
- принимать обоснованные решения по существу поставленных в обращении (запросов) граждан, в рамках представленной компетенции обеспечить выполнение решение вопроса поставленного в обращении (запросе) граждан;
- своевременно сообщать заявителю о решениях, принятых Министерством по обращениям (запросам) граждан, в случае отрицательного рассмотрения обращения указывать мотивы отклонения;
- уведомлять гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другие органы или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

42. В процессе рассмотрения обращения по существу ответственный исполнитель вправе:

- в случае необходимости в установленном законодательством Российской Федерации порядке запрашивать дополнительную информацию у заявителей, у органов государственной власти, органов местного самоуправления, и иных юридических и физических лиц;
- приглашать заявителей для личной беседы;
- привлекать в установленном порядке экспертов;
- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, с выездом на место;
- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан.

43. Для получения необходимой дополнительной информации по обращению граждан согласно с пунктом 42 Положения, ответственным исполнителем подготавливается соответствующий запрос, который должен содержать:

- данные об обращении, по которому запрашивается информация;
- вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;
- вид запрашиваемой информации, содержание запроса;
- срок, в течение которого необходимо представить информацию по запросу, не должен превышать 15 дней. В исключительных случаях при наличии оснований для продления сроков рассмотрения обращения гражданина данный срок может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением заявителя.

44. При рассмотрении обращений (запросов) граждан ответственный исполнитель совместно со специалистом отдела организационного, кадрового

обеспечения и делопроизводства осуществляет проверку поставленных вопросов на повторность и неоднократность.

45. Если в повторном или неоднократном обращении (запросе) гражданина имеются новые доводы или обстоятельства, то рассмотрение обращения (запроса) осуществляется порядке, установленном настоящим Положением.

46. Если в повторном обращении отсутствуют новые доводы или обстоятельства, то гражданину направляется ответ по существу поставленных вопросов с предупреждением о возможности прекращения переписки.

47. Если в неоднократном обращении (запросе) гражданина отсутствуют новые доводы или обстоятельства, ответственным исполнителем рассматривается вопрос о обоснованности очередного обращения и обеспечивается подготовка проекта решения о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином.

Указанное решение принимается Министром или его заместителями с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение.

48. Обращения (запросы) граждан, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых доводов, остаются без рассмотрения по решению ответственного исполнителя с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение.

49. Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

50. Ответ на обращения (запросы) граждан должен содержать следующую информацию:

- дату, регистрационный номер документа, инициалы, фамилию заявителя, его почтовый или электронный адрес;

- ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (запросе) граждан (что, когда и кем сделано или будет исполняться);

- в случае если просьба, изложенная в обращении граждан, не может быть решена Министерством положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

- фамилия и инициалы ответственного исполнителя с указанием номера телефона.

51. Информация о процедуре рассмотрения обращений граждан заявителю может быть предоставлена:

- непосредственно в здании Министерства;

- по телефону;

- по электронной почте;

- почтовым отправлением;

- на официальном сайте Министерства.

52. По результатам рассмотрения обращения (запроса) граждан Министерством гражданину направляются:
ответ на первичное обращение (запрос);

уведомление о переадресации (направлении) обращения (запроса) в соответствующие органы или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (запроса);

уведомление о прекращении переписки;

уведомление об оставлении обращения (запроса) без рассмотрения и ответа по существу поставленных в нем вопросов в соответствии пунктами 26 и 27 настоящего Положения.

53. Ответы на обращения граждан (запросы) оформляются на бланках Министерства и подписываются Министром в случае его отсутствия уполномоченным заместителем. Ответ на обращения (запрос) граждан составляется на государственном языке Российской Федерации.

54. Ответы на обращения граждан направляются почтовым отправлением по почтовому адресу или в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

55. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, чья фамилия при регистрации проставлена первой.

56. Ответ на письменное обращение гражданина, поступившее с личного приема, направляется за подписью принимавшего его должностного лица либо уполномоченного им лица.

57. При ответах на телефонные звонки и устные обращения, специалисты Министерства подробно, в вежливой (корректной) форме информируют граждан по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании отдела, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве принявшего телефонный звонок специалиста. Время разговора не должно превышать 10 минут. При невозможности специалистом, принявшего телефонный звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого специалиста либо позвонившему гражданину должен быть сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

58. При поступлении из другого государственного органа, органа местного самоуправления или от другого должностного лица повторного обращения или его копии, полностью воспроизводящей информацию основного обращения и все его внешние признаки или их часть, до направления гражданину ответа на основное обращение дается единый ответ.

59. Запросы, поступающие в соответствии с законодательством Российской Федерации из правоохранительных органов, исполняются Министерством в указанный в запросе срок, а если срок не установлен - в течение 30 дней. В случае, если запрашиваемая информация не может быть представлена в указанный в запросе срок, Министр, либо уполномоченный заместитель направляет инициатору запроса ответ о невозможности его исполнения в установленный срок с указанием причин, а также возможного срока исполнения запроса.

60. Формирование дела по результатам рассмотрения обращения граждан осуществляется в структурном подразделении Министерства, рассматривавшем

обращение граждан. В дело подшиваются все материалы, использованные при подготовке ответа, в том числе поручения Министра.

VI. Рассмотрение запроса информации о деятельности Министерства и подготовка ответа гражданину

61. В целях предоставления гражданину необходимой информации о деятельности Министерства содержание запроса может уточняться у гражданина.

62. Информация о деятельности Министерства по запросу предоставляется в виде ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором в соответствии с пунктом 26 настоящего Положения содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации.

63. При запросе информации о деятельности Министерства, опубликованной в средствах массовой информации, либо размещенной в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", в ответе на запрос указываются название, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация.

64. Министерство вправе не предоставлять информацию о своей деятельности по запросу, если эта информация опубликована в средстве массовой информации или размещена в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

65. В случае если запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа, в ответе на запрос указываются вид, наименование, номер и дата принятия акта, в соответствии с которым доступ к этой информации ограничен.

66. В случае если часть запрашиваемой информации относится к информации ограниченного доступа, а остальная информация является общедоступной, запрашиваемая информация предоставляется за исключением информации ограниченного доступа.

7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

67. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по рассмотрению обращений (запросов) 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 (запросами) граждан.

68. Контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений возлагается на начальника отдела организационного, кадрового обеспечения и делопроизводства и ответственного специалиста отдела, назначаемого приказом Министра.

69. Контроль за качеством рассмотрения обращений по существу и соответствия ответов требованиям, осуществляют начальники структурных подразделений Министерства, а также ответственные исполнители, по направлениям деятельности.

70. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется:
в форме текущего контроля;
в ходе плановых и внеплановых проверок рассмотрения обращений граждан. начальниками структурных подразделений Министерства при осуществлении ими своих полномочий.

71. Решение о продлении срока рассмотрения обращения, поставленного на контроль, может быть принято только Министром либо уполномоченным заместителем.

72. Рассмотрение обращения снимается с контроля, если гражданину, а также обратившимся в отношении его должностным лицам даны ответы на все поставленные в обращении вопросы и приняты необходимые меры в соответствии с законодательством Российской Федерации и Республики Тыва. Промежуточный ответ (уведомление) гражданину о продлении срока либо о проведении тех или иных действий, о результатах которых будет сообщено позднее, не является основанием для прекращения рассмотрения обращения и снятия его с контроля.

73. Решение о снятии с контроля принимает уполномоченное должностное лицо на основании копий отправленных ответов.

8. Организация хранения рассмотренных обращений и материалов по их рассмотрению

74. Обращения (запросы) граждан и все документы, относящиеся к его рассмотрению, формируются и сшиваются ответственным специалистом по работе с обращениями граждан в материал в следующей последовательности:

- лист резолюций по письменному обращению;
- письменное обращение, приложения к нему (при их наличии) и конверт;
- материалы проверки по письменному обращению (в случае ее проведения), а также копии уведомлений гражданину и справка о продлении срока рассмотрения (при наличии);
- копия ответа гражданину с датой и номером регистрации.

75. При необходимости направления или возврата оригинала обращения после его рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу в материал по письменному обращению подшивается его копия (без приложения), а также копии сопроводительного документа и ответа гражданину. В учетную форму вносятся соответствующие сведения.

76. Листы в материале нумеруются карандашом в правом верхнем углу.

77. Запрещается расшивать законченный производством и списанный в дело материал по письменному обращению, а также изымать из него какие-либо документы.

78. Материалы по письменным обращениям формируются в отдельные номенклатурные дела, где они не сшиваются между собой, располагаются в хронологическом порядке исходя от даты их списания или по регистрационным номерам.

79. Опись к делу должна содержать следующие графы: фамилия автора обращения (запроса); регистрационный номер обращения (запроса); количество листов в материале по обращению; отметка о движении материала. При передаче дел в архив Министерства, имеющиеся в нем материалы сшиваются.

80. Переписка по рассмотрению обращений (запросов) граждан хранится пять лет.

81. По истечении установленного срока хранения указанные документы подлежат уничтожению в установленном порядке.