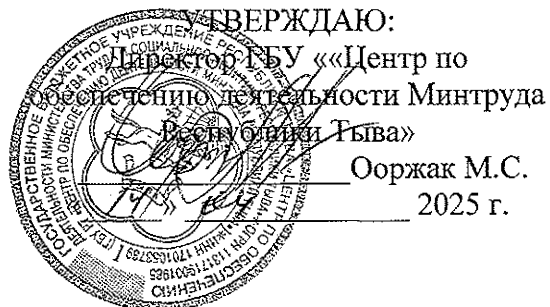




Министерство труда и социальной политики Республики Тыва
Государственное бюджетное учреждение Республики Тыва
«Центр по обеспечению деятельности Министерства труда и
социальной политики Республики Тыва»
(ГБУ РТ «Центр по обеспечению деятельности
Минтруда Республики Тыва»)

Положение отдела по работе с обращениями граждан и
документационного обеспечения



**ПОЛОЖЕНИЕ
ОТДЕЛА ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН И
ДОКУМЕНТАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ**

Кызыл, 2025

	Должность	Ф.И.О.	Подпись
Согласовано	Начальник отдела по РОГиДО	Оолак В.В.	
	Начальник отдела КОПОиК	Середар О.Н.	
Разработал	Заместитель начальника отдела КОПОиК	Сундуй О.И.	
Версия: 01	Дата ведения документа	Экземпляр	Стр. 1 из 9

1. Общие положения

- 1.1. Отдел по работе с обращениями граждан и документационного обеспечения (далее - отдел) является структурным подразделением государственного бюджетного учреждения Республики Тыва «Центр по обеспечению деятельности Министерства труда и социальной политики Республики Тыва» (далее – Учреждение).
- 1.2. Отдел непосредственно подчиняется директору Учреждения.
- 1.3. В своей деятельности отдел руководствуется:
 - Конституцией Российской Федерации и Республики Тыва;
 - Гражданским кодексом Российской Федерации;
 - Трудовым кодексом Российской Федерации;
 - Федеральным законом РФ от 21.07.1993 г. № 5485-ФЗ «О государственной тайне»;
 - Федеральный закон от 22 октября 2004 года № 125-ФЗ "Об архивном деле в Российской Федерации";
 - Федеральным законом РФ от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
 - Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ "О персональных данных";
 - Федеральный закон от 6 апреля 2011 года № 63-ФЗ "Об электронной подписи";
 - Постановлениями, распоряжениями, приказами, другими руководящими и нормативными документами вышестоящих и других органов, касающиеся деятельности Министерства труда и социальной политики (далее – Министерство, Минтруд РТ) и Учреждения;
 - Единой государственной системой делопроизводства, правилами хранения, архивирования документов, ревизии документов, передачи на хранение в архив, а также стандарты унифицированной системы организационно-распорядительной документации;
 - Методическими и нормативными материалами по организации делопроизводства, управлению персоналом и контролю за исполнением документов;
 - Организационную структуру, руководящий состав Минтруда РТ и Учреждения и ее структурных подразделений;
 - Положением Минтруда РТ;
 - Уставом Учреждения;
 - Приказами Минтруда РТ и Учреждения;
 - Положением отдела по работе с обращениями граждан и документационного обеспечения Учреждения;
 - Правилами внутреннего трудового распорядка Минтруда РТ и Учреждения;
 - Настоящей должностной инструкцией;
 - Нормами этики делового общения;
 - Правилами и нормами охраны труда;
 - Правилами техники безопасности, производственной санитарии и гигиены, противопожарной безопасности.
- 1.4. В целях повышения эффективности работы и обеспечения бесперебойного выполнения служебных обязанностей в отделе допускается взаимозаменяемость должностей. Работники отдела могут выполнять обязанности, предусмотренные для других должностей, входящих в состав отдела, в случае отсутствия или временного отсутствия соответствующих сотрудников, а также по необходимости перераспределения функций.

2. Основные задачи и функции отдела.

2.1. Основными задачами отдела по документационному обеспечению являются:

- обеспечение организации делопроизводства в соответствии с типовой инструкцией по делопроизводству и работе архива;
- организация и обеспечение функционирования в структурных подразделениях

Министерства и Учреждения, единой системы делопроизводства;

- организация и обеспечение единого порядка работы с документами;
- совершенствование форм и методов делопроизводства;
- осуществление контроля за своевременным прохождением, исполнением и качественным оформлением документов в структурных подразделениях Министерства и Учреждения, анализ исполнительской дисциплины;
- организация работы с исходящей и входящей корреспонденцией;
- систематизация и хранение документов текущего архива;
- учет объема документооборота;

2.2. В соответствии с возложенными на него задачами отдел осуществляет следующие функции:

2.2.1. Организует в целом делопроизводство в Министерстве и Учреждении.

- обеспечивает первичную обработку входящих документов (прием, регистрацию, учет, хранение, доставку); осуществляет учет и регистрацию республиканских законодательных и нормативных правовых актов по направлениям деятельности Министерства труда и социальной политики Республики Тыва;
- подготавливает входящую корреспонденцию, поступившую в Министерство труда и социальной политики Республики Тыва на министра и его заместителям, направляет поступившие документы по принадлежности в структурные подразделения министерства;
- обеспечивает первичную обработку входящих документов (прием, регистрацию, учет, хранение, доставку) в Министерстве;
- обеспечивает регистрацию, учет, хранение и доставку исходящих документов;
- организует работу по ведению исходящих документов по электронному документообороту с электронной цифровой подписью министра и его заместителями;
- организует работу по ведению номенклатуры дел, образующихся в документообороте министерства;

2.3. Ведет учет объема документооборота.

2.4. Осуществляет методическое руководство деятельностью структурных подразделений и подведомственных учреждений по вопросам делопроизводства.

2.5. Ведет в рамках своей компетенции делопроизводство, осуществляет формирование и отправку/получение корреспонденции и другой информации по электронным каналам связи.

2.6. Организует ведение нормативно-справочной информации, относящейся к функциям отдела.

2.7. Обеспечивает в пределах своей компетенции защиту сведений.

2.8. Осуществляет в соответствии с законодательством Российской Федерации работу по комплектованию, хранению, учету и использованию архивных документов, образовавшихся в ходе деятельности министерства.

2.9. В сфере по работе с обращениями граждан:

2.9.1. Письменные обращения граждан, поступившие в Министерство (включая обращения, поступившие по информационным системам общего пользования: факс, электронная почта, Интернет и другие), подлежат обязательной регистрации и рассмотрению.

2.9.2. Прием, учет и первичную обработку поступивших в Министерство письменных обращений граждан осуществляет главный специалист по работе с обращениями граждан отдела по работе с обращениями граждан и документационного обеспечения (далее - специалист).

Выемка письменных обращений из специального ящика, установленного в холле здания министерства, производится ежедневно в 17:00 часов, за исключением выходных и нерабочих праздничных дней, главным специалистом, а в его отсутствие - начальником отдела по работе с обращениями граждан и документационного обеспечения (далее - начальник отдела), специальный ящик после каждого вскрытия должен запираться и опечатываться металлической выжимной печатью.

2.9.3. Письменные обращения граждан, поступившие в конвертах, в целях обеспечения безопасности подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверт (пакет) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения начальником отдела.

2.9.4. При получении письменных обращений граждан главным специалистом проверяются установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений, а также поступившие обращения проверяются на повторность;

2.9.5. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый или электронный 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;

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

Министр труда и социальной политики Республики Тыва (далее – министр) либо уполномоченное им лицо 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.

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия, почтовый или электронный адрес поддаются прочтению.

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 либо уполномоченное им на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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.

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.

2.9.6. Обращения, поступившие по факсимильной связи, принимаются и учитываются в журнале работниками отдела правового, кадрового обеспечения министерства.

2.9.7. Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные обращения граждан, сохраняются вместе с обращениями.

2.9.9. Регистрация письменных обращений граждан осуществляется, как правило, в день обращения гражданина или в день поступления его письменного обращения в порядке общей очередности поступления обращений, но не позднее трех дней после поступления.

2.9.10. На каждое поступившее письменное обращение проставляется штамп с регистрационным номером.

2.9.11. При регистрации коллективных письменных обращений граждан указывается первая фамилия в списке авторов письма или лица, уполномоченного на получение

ответа.

2.9.12. Обращения граждан, после резолюции министра, заместителя министра, возвращаются специалисту для занесения резолюции в регистрационный журнал обращений граждан и передаются в структурные подразделения министерства. Если в резолюции указаны несколько фамилий исполнителей, то направляются всем исполнителям.

2.9.13. Руководители структурных подразделений министерства в пределах своей компетенции принимают все необходимые меры по разрешению поставленных в обращении вопросов, организуют всестороннее изучение вопроса, при необходимости запрашивают, в том числе в электронной форме, дополнительные документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), привлекают экспертов, организуют выезд на место.

2.9.14. Если вопросы, поставленные в письменном обращении, не входят в компетенцию Министерства, то в течение семи дней со дня регистрации обращение перенаправляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации.

2.9.15. Если вопросы, поставленные в письменном обращении, не входят в компетенцию структурного подразделения Министерства, то обращение в течение двух дней возвращается в отдел по работе с обращениями граждан и документационного обеспечения с сопроводительным письмом за подписью руководителя структурного подразделения Министерства о необходимости переадресации обращения другому должностному лицу.

2.9.16. Согласно Федеральному закону от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

2.9.17. Письменные запросы государственных органов и органов местного самоуправления, связанные с рассмотрением поступивших к ним обращений граждан, согласно Федеральному закону от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» рассматриваются в течение 15 дней со дня поступления запроса.

2.9.18. В случаях если для исполнения поручения необходимы проведение выездной проверки, истребование дополнительных материалов, либо принятие иных мер, срок исполнения поручения может быть продлен министром (первым заместителем, заместителем министра), но не более чем на 30 дней.

В этих целях начальник структурного подразделения министерства, ответственного за исполнение поручения, не позднее чем за 3 дня до истечения срока исполнения поручения представляет на имя министра (первого заместителя, заместителя министра) служебную записку с обоснованием необходимости продления срока исполнения поручения.

В случае принятия министром (первым заместителем, заместителем министра) решения о продлении срока исполнения поручения в адрес гражданина направляется уведомление с указанием (при необходимости) срока направления ответа на его обращение.

Ответственный за исполнение поручения, подготавливает проект ответа гражданину, согласовывает его с руководителем структурного подразделения министерства и направляет его на подпись министру (первому заместителю, заместителю министра).

2.9.19. В случае если обращение гражданина рассматривается по поручению Канцелярии Председателя Правительства и Аппарата Правительства Республики Тыва, Верховного Хурала (парламента) Республики Тыва и других государственных органов, соответствующая информация направляется, при необходимости, с копией ответа гражданину в указанные государственные органы.

2.9.20. Структурные подразделения - соисполнители поручений - направляют в адрес структурного подразделения министерства, ответственного за исполнение поручения (не позднее окончания половины срока, установленного для исполнения

поручения), предложения в соответствии с их компетенцией.

2.9.21. В случае если структурное подразделение министерства, ответственное за исполнение поручения, считает, что вопросы, содержащиеся в обращении гражданина, не относятся к его компетенции, рассмотрение обращения (в день получения или на следующий рабочий день) может быть поручено иному структурному подразделению министерства, ответственному за исполнение поручения. В таком случае обращение гражданина в тот же день направляется в иное структурное подразделение министерства.

2.9.22. Работа с обращением считается исполненной, если выполнены действия или приняты решения, указанные в резолюции.

2.9.23. Основаниями для снятия обращения с контроля может служить направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы или предоставление ему разъяснений о фактических обстоятельствах дела, о порядке защиты его прав и законных интересов компетентным государственным органом.

2.9.24. После исполнения обращение вместе с заявлением гражданина и ответом за подписью министра' возвращается специалисту в отдел по работе с обращениями граждан и документационного обеспечения для отправки ответа заявителю по почтовому адресу.

Ответ на обращение, который должен быть направлен в форме электронного документа, передается исполнителем заявителю по электронной почте.

2.9.25. Снятые с контроля обращения граждан, хранятся в отделе организационного, правового, кадрового обеспечения и контроля в соответствии с номенклатурой дел министерства (далее - номенклатура). По окончании указанного в номенклатуре срока материалы уничтожаются по акту.

2.9.26. Обращения граждан, поступившие на рассмотрение из Управления по работе с обращениями граждан Администрации Главы Республики Тыва и Аппарата Правительства Республики Тыва (далее Управление), с ксерокопией ответа возвращаются в Управление.

2.9.27. Личный прием граждан проводится согласно утвержденному графику.

2.9.28. Личный прием граждан ведут министр, заместители министра по предварительной записи в порядке очередности.

2.9.29. Перед личным приемом оформляется карточка личного приема граждан.

2.9.30. Организационно-техническое обеспечение проведения личных приемов граждан осуществляет специалист.

2.9.31. При проведении личного приема министр принимает решение о порядке рассмотрения поставленных гражданином вопросов, в том числе путем наложения резолюции. Заместитель министра, ведущий личный прием граждан, также вправе принимать решение и накладывать резолюцию, обязательную для исполнения руководителями структурных подразделений Министерства по направлениям деятельности.

2.9.32. 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 в установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» сроки.

2.9.33. Личный прием граждан может быть также организован в режиме видеоконференции.

2.9.34. Министр, заместители министра в единый день 'приема могут проводить выездные личные приемы граждан в районах и городах Республики Тыва. Приемы могут проходить в администрациях муниципальных районов, городских округов, поселений, территориальных органах, подведомственных министерству учреждениях.

2.9.35. Гражданину, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также при проявлениях им агрессии либо неадекватного поведения в личном приеме отказывается.

2.9.36. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его

личность.

2.9.37. В исключительных случаях (командировка, болезнь и другие уважительные причины) по согласованию с отделом правового, кадрового обеспечения министерства, прием может быть перенесен на определенный день, о чем заблаговременно оповещаются записавшиеся на прием граждане.

2.9.38. Отчетно-аналитическая информация по обращениям граждан обеспечивает начальник отдела, учет и анализ вопросов содержащихся в обращениях граждан и организаций, в том числе анализ следующих данных:

- количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- количество и характер рассмотренных обращений организаций;
- количество и характер решений, принятых по обращениям граждан и организаций министерством в пределах его полномочий.

2.9.39. Отделом по работе с обращениями граждан обеспечивается отчет еженедельной и ежеквартальной информации по количеству и темам обращений граждан в Управление по работе с обращениями граждан Администрации Главы РТ и Аппарата Правительства РТ.

2.9.40. Отделом по работе с обращениями граждан обеспечиваются ежеквартальные и годовые отчеты министерства и подведомственных учреждений по специальной программе ССТУ РФ.

2.10. В сфере организации работы в архиве министерства:

2.10.1. Основными задачами архива являются:

- комплектование документа, учет, обеспечение сохранности, использование документов, хранящихся в архиве;
- подготовка и своевременная передача документов Архивного фонда Министерства на государственное хранение в ГБУ «Госархив РТ» с соблюдением требований, устанавливаемых Федеральным Архивным агентством РФ;
- осуществление контроля за формированием и оформлением дел в деятельности Министерства.

2.10.2. Организует прием документов постоянного и временных (свыше 1 года) сроков хранения, в том числе по личному составу, образовавшихся в деятельности Минтруда РТ и Учреждения.

2.10.3. Ведет учет документов и фондов, находящихся на хранении в архиве министерства.

2.10.4. Представляет в государственный (муниципальный) архив учетные сведения об объеме и составе хранящихся в архиве министерства.

2.10.5. Систематизирует и размещает документы, поступающие на хранение в архив Министерства, образовавшиеся в ходе осуществления деятельности министерства.

2.10.6. Осуществляет подготовку и представляет:

- на рассмотрение и согласование экспертной комиссии организации описи дел постоянного хранения, временных (свыше 10 лет) сроков хранения, в том числе по личному составу, а также акты о выделении к уничтожению архивных документов, не подлежащих хранению, акты об утрате документов, акты о неисправимых повреждениях архивных документов;
- на утверждение экспертно-проверочной комиссии ГБУ «ГАРТ» описи дел постоянного хранения;
- на согласование ЭПК архивного учреждения или ГБУ «ГАРТ», описи дел по личному составу.

2.10.7. Организует передачу документов Министерства на постоянное хранение в государственный (муниципальный) архив.

2.10.8. Организует и проводит экспертизу ценности документов временных (свыше 10 лет) сроков хранения, находящихся на хранении, а также выявления документов, не подлежащих дальнейшему хранению.

2.10.9. Проводит мероприятия по обеспечению сохранности документов, находящихся на хранении в архиве министерства.

2.10.10. Организует информирование руководства и работников министерства о составе и содержании документов архива министерства.

- 2.10.11. Информировать пользователей по вопросам местонахождения архивных документов.
- 2.10.12. Организовать выдачу документов и дел для работы во временное пользование.
- 2.10.13. Исполняет запросы пользователей, выдает архивные копии документов, архивные выписки и архивные справки.
- 2.10.14. Ведет учет использования документов архива министерства.
- 2.10.15. Создает фонд пользования архива министерства и организует его использование.
- 2.10.16. Осуществляет ведение справочно-поисковых средств к документам архива министерства.
- 2.10.17. Участвует в разработке документов министерства по вопросам архивного дела и делопроизводства.
- 2.10.18. Оказывает методическую помощь:
- структурным подразделениям и подведомственным учреждениям министерства в службе делопроизводства организации в составлении номенклатуры дел, формировании и оформлении дел;
 - структурным подразделениям и работникам министерства в подготовке документов, к передаче в архив министерства.
- 2.11. Возложение на отдел функций и задач, не относящихся к работе с обращениями граждан и документационного обеспечения, не допускается.

3. Права

Отдел для выполнения возложенных задач имеет право:

- 3.1. Запрашивать и получать в установленном порядке от соответствующих структурных подразделений министерства, организаций, граждан, органов государственной власти и местного самоуправления документы, справочные и информационные материалы, необходимые для осуществления возложенных на отдел функций.
- 3.2. Привлекать с согласия руководства министерства сотрудников структурных подразделений учреждения к подготовке проектов документов, относящихся к компетенции отдела, и необходимых для выполнения возложенных на отдел задач и функций.
- 3.3. Вносить на рассмотрение министра, его заместителей предложения, направленные на совершенствование деятельности министерства в сфере по работе с обращениями граждан и документационного обеспечения и проекты документов по вопросам, относящимся к компетенции отдела.
- 3.4. Возвращать исполнителям для доработки документы и материалы, подготовленные с нарушением требований Инструкции по делопроизводству и других нормативных правовых актов.
- 3.5. Инициировать вопросы подготовки проектов документов с привлечением специалистов структурных подразделений учреждения в пределах компетенции министерства.
- 3.6. Участвовать по поручению министра в работе комиссий, совещаний, семинаров по вопросам, относящимся к компетенции отдела.
- 3.7. Осуществлять иные права в соответствии с республиканскими нормативными правовыми актами.

4. Ответственность

- 5.1. Сотрудники отдела несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение настоящего положения и должностных обязанностей в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации, федеральным и республиканским законодательством.

5. Внесение изменений

6.1. Изменения и дополнения в настоящее Положение вносят приказом Учреждения.

С 30 марта 2025 года вступают в силу изменения в Федеральном законе о порядке рассмотрения обращений граждан

[Главная](#) » [НОВОСТИ](#)

Так, Федеральным законом от 28.12.2024 № 547-ФЗ внесены изменения в Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В соответствии с данными изменениями под обращением понимаются предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина, направленное в государственный орган в письменной форме или в форме электронного документа с использованием Единого портала госуслуг, иной информационной системы государственного органа либо официального сайта в сети "Интернет", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (п.1 ст.4 ФЗ №59).

Подача обращений граждан в форме электронного документа с использованием официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» будет осуществляться только после авторизации через Единую систему идентификации и аутентификации (ЕСИА).

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган в форме электронного документа или в иной информационной системе государственного органа обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган в письменной форме (ч.4 ст.10 ФЗ №59).

Федеральный закон вступает в силу 30 марта 2025 года.