



**Служба по гражданской обороне  
и чрезвычайным ситуациям Республики Тыва**

---

**П Р И К А З**

« 23 » сентября 2024 года

г. Кызыл

№ 52

**Об утверждении Плана мероприятий по реинжинирингу процессов  
рассмотрения обращений и запросов Службы по гражданской обороне и  
чрезвычайным ситуациям Республики Тыва**

В соответствии с пунктом 3.10 Плана мероприятий («дорожная карта») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в деятельности органов исполнительной власти Республики Тыва, утвержденного распоряжением Правительства Республики Тыва от 220 октября 2023 года № 607-р, **приказываю:**

1. Утвердить прилагаемый План мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов Службы по гражданской обороне и чрезвычайным ситуациям Республики Тыва.

2. Настоящий приказ разместить на официальном сайте Службы по гражданской обороне и чрезвычайным ситуациям Республики Тыва в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя руководителя Службы по гражданской обороне и чрезвычайным ситуациям Республики Тыва Сага А.А.

Руководитель

Е.Ю. Овсянников

План мероприятий по реинжинирингу процессов  
рассмотрения обращений и запросов Службы по гражданской обороне  
и чрезвычайным ситуациям Республики Тыва

№	Наименование процесса	Описание целевого состояния
1	Информирование граждан о возможности подачи обращений, запросов	Организовано информирование и консультирование о возможности подачи обращений, запросов, формах подачи. Клиентам предоставлена возможность выбора удобного способа подачи обращений, запросов.
2	Организация подачи обращений, запросов	Обеспечена возможность подачи обращений и запросов любым удобным для заявителя способом, в том числе: в электронном виде (через официальные ресурсы Службы ГО и ЧС Республики Тыва (далее - Служба)) и при личном приеме в Службе (письменный, устный, электронный). Клиенту предоставляется возможность выбора подачи обращений, запросов.
3	Прием и регистрация обращений, запросов	Регистрация обращений осуществляется в течение 3 дней (п.2 ст. 8 федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ)
4	Формирование проекта резолюции	После регистрации обращений незамедлительно формируется проект резолюции, направляется на утверждение руководителю Службы.
5	Передача на исполнение обращений	После утверждения резолюции обращения автоматически поступают на исполнение.
6	Рассмотрение обращений, запросов	Рассмотрение обращений и запросов осуществляется в течение 30 дней (п. 1 ст. 12 федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ).
7	Контроль рассмотрения обращений, запросов	При подготовке проекта резолюции в реквизите «напоминание» исполнителю определяется сроки направления напоминаний об исполнении обращения. В еженедельную служебную записку по исполнительской дисциплине вносится информация об обращениях и запросах, срок исполнения которых истекает на следующей неделе.