

Право на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления является конституционным правом гражданина Российской Федерации. Основными нормативными правовыми актами, регламентирующими работу с обращениями граждан в Республике Татарстан, являются:

- Конституция Российской Федерации;
- Конституция Республики Татарстан;
- Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Закон Республики Татарстан от 12 мая 2003 года № 16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан».

В Государственном Совете Республики Татарстан работа по рассмотрению обращений граждан осуществляется в строгом соответствии с требованиями положений указанного выше законодательства, также с Регламентом Государственного Совета Республики Татарстан (постановление Государственного Совета Республики Татарстан № 2632 от 26 декабря 2004 года) и Административным регламентом Аппарата Государственного Совета Республики Татарстан (распоряжение Председателя Государственного Совета Республики Татарстан от 5 декабря 2012 года № 773-РП).

В данной памятке Вы найдете соответствующие федеральный (с изменениями, принятыми в 2017 году) и республиканский (с изменениями, принятыми в 2018 году) законы и положения внутренних нормативных правовых актов Государственного Совета Республики Татарстан.

Если знание положений внутренних документов Государственного Совета Республики Татарстан – парламента Республики Татарстан Вам может понадобиться только в случае обращения непосредственно в Государственный Совет Республики Татарстан, то Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Закон Республики Татарстан от 12 мая 2003 года № 16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан» важно знать всегда.

Рекомендуем обратить внимание на положения Федерального закона о ситуациях, при которых Ваше обращение может остаться без ответа. Это возможно, если в обращении не указаны фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, обращение содержит нецензурные выражения, не поддается

прочтению или текст обращения не позволяет определить суть вопроса, также если на содержащийся в обращении вопрос уже неоднократно давались ответы по существу.

Вместе с тем эти нормы не отменяют права граждан обжаловать в суде действия (или бездействия), решения органов власти. Данное право закреплено статьей 46 Конституции Российской Федерации.

Нормы, определяющие порядок обжалования в суде действий и решений, нарушающих права и свободы граждан, наряду с Гражданским и Гражданско-процессуальным кодексами Российской Федерации, прописаны в Законе Российской Федерации от 27 апреля 1993 года № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан».

Следует также знать, что ни один государственный орган или должностное лицо не вправе вмешиваться в какой бы то ни было форме в деятельность судов, пересматривать их решения, в связи с чем обращения, содержащие вопросы, по которым имеются судебные решения, как правило, без рассмотрения возвращаются гражданину с разъяснением порядка обжалования.

Содержание*

Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»	4
Закон Республики Татарстан от 12 мая 2003 года № 16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан»	17
Административный регламент Аппарата Государственного Совета Республики Татарстан. Раздел X. Работа с обращениями граждан	32
Порядок приема обращений граждан в Государственном Совете Республики Татарстан	43

*Все перечисленные в брошюре документы находятся в открытом доступе.

ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН

О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации

(в редакции федеральных законов от 29 июня 2010 года № 126-ФЗ, от 27 июля 2010 года № 227-ФЗ, от 7 мая 2013 года № 80-ФЗ, от 2 июля 2013 года № 182-ФЗ, от 24 ноября 2014 года № 357-ФЗ, от 3 ноября 2015 года № 305-ФЗ, от 27 ноября 2017 № 355-ФЗ, с изменениями, внесенными Постановлением Конституционного Суда Российской Федерации от 18 июля 2012 года № 19-П)

Статья 1. Сфера применения настоящего Федерального закона

1. Настоящим Федеральным законом регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее также – гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами.

2. Установленный настоящим Федеральным законом порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

3. Установленный настоящим Федеральным законом порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

4. Установленный настоящим Федеральным законом порядок рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением указанными органами, должностными лицами обращений

объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

Статья 2. Право граждан на обращение

1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в государственные органы, органы местного самоуправления и их должностным лицам, в государственные и муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам.

2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

Статья 3. Правовое регулирование правоотношений, связанных с рассмотрением обращений граждан

1. Правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, регулируются Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, настоящим Федеральным законом и иными федеральными законами.

2. Законы и иные нормативные правовые акты субъектов Российской Федерации могут устанавливать положения, направленные на защиту права граждан на обращение, в том числе устанавливать гарантии права граждан на обращение, дополняющие гарантии, установленные настоящим Федеральным законом.

Статья 4. Основные термины, используемые в настоящем Федеральном законе

Для целей настоящего Федерального закона используются следующие основные термины:

1) обращение гражданина (далее – обращение) – направленные

в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

2) предложение — рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

3) заявление — просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

4) жалоба — просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) должностное лицо — лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

Статья 5. Права гражданина при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 настоящего Федерального закона, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 настоящего Федерального закона, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Статья 6. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

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.

Статья 7. Требования к письменному обращению

1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, 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.

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

3. Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Статья 8. Направление и регистрация письменного обращения

1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в тот государственный орган, орган местного самоуправления или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу.

3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, направляется в течение семи 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 части 4 статьи 11 настоящего Федерального закона.

3.1. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской

Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 настоящего Федерального закона.

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 семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

5. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 настоящей статьи, 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.

Статья 9. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

1. Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

2. В случае необходимости рассматривающие обращение государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

Статья 10. Рассмотрение обращения

1. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивает, 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) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 настоящего Федерального закона;

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, 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. Ответ на обращение подписывается руководителем государственного органа или органа местного самоуправления, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

4. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу 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 настоящего Федерального закона на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Статья 11. Порядок рассмотрения отдельных обращений

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.

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

3. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное 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.

4. 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 и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.1. 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 семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

5. 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 государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо 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 один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.1. В случае поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 настоящего Федерального закона на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления 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.

6. 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.

7. 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 соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

Статья 12. Сроки рассмотрения письменного обращения

1. Письменное обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, за исключением случая, указанного в части 1.1 настоящей статьи.

1.1. Письменное обращение, поступившее высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 настоящего Федерального закона, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо 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.

Статья 13. Личный прием граждан

1. Личный прием граждан в государственных органах, органах местного самоуправления проводится их руководителями и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3. 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.

4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом.

5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

Статья 14. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

Государственные органы, органы местного самоуправления и должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Статья 15. Ответственность за нарушение настоящего Федерального закона

Лица, виновные в нарушении настоящего Федерального закона, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Статья 16. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений

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.

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.

Статья 17. Признание не действующими на территории Российской Федерации отдельных нормативных правовых актов Союза ССР

Признать не действующими на территории Российской Федерации:

1) Указ Президиума Верховного Совета СССР от 12 апреля 1968 года № 2534-VII «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан» (Ведомости Верховного Совета СССР, 1968, № 17, ст. 144);

2) Закон СССР от 26 июня 1968 года № 2830-VII «Об утверждении Указа Президиума Верховного Совета СССР «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан» (Ведомости Верховного Совета СССР, 1968, № 27, ст. 237);

3) Указ Президиума Верховного Совета СССР от 4 марта 1980 года № 1662-X «О внесении изменений и дополнений в Указ Президиума Верховного Совета СССР «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан» (Ведомости Верховного Совета СССР, 1980, № 11, ст. 192);

ЗАКОН РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН

Об обращениях граждан в Республике Татарстан

*(в редакции Законов Республики Татарстан
от 24 июля 2014 года № 75-ЗРТ,
от 14 мая 2018 года № 32-ЗРТ)*

Глава 1. Общие положения

Статья 1. Право граждан на обращение

1. В Республике Татарстан каждый гражданин имеет право обращаться лично или через своего представителя, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в государственные органы, органы местного самоуправления и их должностным лицам, в государственные и муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам (далее – органы и должностные лица).

2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

Статья 2. Основные понятия, используемые в настоящем Законе

1. Для целей настоящего Закона под коллективным обращением понимается обращение двух и более граждан, обращение объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также обращение, принятое путем голосования или сбора подписей участников митинга или собрания.

2. Иные основные понятия, применяемые в настоящем Законе, используются в тех значениях, в каких они определены Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке

4) Закон СССР от 25 июня 1980 года № 2365-Х «Об утверждении Указов Президиума Верховного Совета СССР о внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты СССР» (Ведомости Верховного Совета СССР, 1980, № 27, ст. 540) в части, касающейся утверждения Указа Президиума Верховного Совета СССР «О внесении изменений и дополнений в Указ Президиума Верховного Совета СССР «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан»;

5) Указ Президиума Верховного Совета СССР от 2 февраля 1988 года № 8422-ХІ «О внесении дополнений в Указ Президиума Верховного Совета СССР «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан» (Ведомости Верховного Совета СССР, 1988, № 6, ст. 94);

6) Закон СССР от 26 мая 1988 года № 9004-ХІ «Об утверждении Указов Президиума Верховного Совета СССР о внесении изменений и дополнений в законодательные акты СССР» (Ведомости Верховного Совета СССР, 1988, № 22, ст. 361) в части, касающейся утверждения Указа Президиума Верховного Совета СССР «О внесении дополнений в Указ Президиума Верховного Совета СССР «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан».

Статья 18. Вступление в силу настоящего Федерального закона

Настоящий Федеральный закон вступает в силу по истечении 180 дней после дня его официального опубликования.

Президент Российской Федерации В.Путин

Москва, Кремль
2 мая 2006 года
№ 59-ФЗ

рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

Статья 3. Правовое регулирование правоотношений, связанных с рассмотрением обращений граждан

1. Правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, регулируются Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными законами.

2. Конституция Республики Татарстан, настоящий Закон и иные нормативные правовые акты Республики Татарстан устанавливают положения, направленные на защиту права граждан на обращение, в том числе устанавливают гарантии права граждан на обращение, дополняющие гарантии, установленные Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Глава 2. Рассмотрение обращений граждан

Статья 4. Обращение гражданина, изложенное в письменной форме, в форме электронного документа

1. Обращение гражданина, изложенное в письменной форме, должно содержать либо наименование органа, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также изложение существа предложения, заявления или жалобы, фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, личную подпись и дату.

2. Граждане вправе обращаться с предложениями, заявлениями, жалобами на государственных языках Республики Татарстан, родном языке или на любом другом языке народов Российской Федерации, которым они владеют. Ответы на предложения, заявления, жалобы граждан даются на языке обращения. В случае невозможности дать ответ на языке обращения используются государственные языки Республики Татарстан.

3. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес (почтовый адрес или адрес электронной почты), 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. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган 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 и адрес, по которому должен быть направлен ответ, поддаются прочтению.

4.1. 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 орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

5. Обращение, поступившее в орган или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном законодательством. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

5.1. На поступившее в орган или должностному лицу 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 статьи 9 настоящего Закона на официальном сайте

данного органа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». В случае поступления в орган или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте данного органа 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.

6. Наряду с установленным настоящей статьей и Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» порядком подачи обращений граждан обращение в орган, к должностному лицу может быть передано телеграммой или посредством факсимильной связи. Указанные обращения должны отвечать требованиям, предъявляемым к письменному обращению, установленным настоящей статьей и Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Статья 5. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

1. Обращение, поступившее в орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

2. В случае необходимости рассматривающие обращение орган или должностное лицо могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место. Порядок организации рассмотрения обращения с выездом на место, в том числе сроки его проведения, устанавливаются нормативными правовыми актами органов.

Статья 6. Рассмотрение обращения гражданина, адресованное должностному лицу, полномочия которого прекращены

Обращение гражданина, адресованное должностному лицу, полномочия которого прекращены, рассматривается должностным лицом, на которое возложено осуществление указанных полномочий.

Статья 7. Направление и регистрация письменного обращения

1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в тот орган или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в орган или должностному лицу.

3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного органа или должностного лица, направляется в течение семи 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 части 4 статьи 4 настоящего Закона.

3.1. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и Президенту Республики Татарстан с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 4 настоящего Закона.

4. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

5. Орган или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой орган или иному должностному лицу могут в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 настоящей статьи, невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган 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.

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

Статья 8. Сроки рассмотрения обращений граждан

1. Все виды обращений – индивидуальные и коллективные, поступившие в орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

1.1. Письменное обращение, поступившее Президенту Республики Татарстан и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 1 статьи 10 настоящего Закона, руководитель органа, должностное лицо 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.

3. О результатах рассмотрения обращения гражданину направляется ответ в течение трех дней с момента принятия по нему соответствующего решения, но не позднее сроков, определенных частями 1 и 2 настоящей статьи.

Статья 9. Неразглашение сведений, ставших известными органам или должностным лицам, в связи с рассмотрением обращений граждан

1. При рассмотрении обращений граждан запрещается без согласия обратившегося использование и распространение сведений о его частной жизни, а также не допускается

разглашение сведений о его фамилии, имени, отчестве, месте жительства, работы или учебы.

2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Статья 10. Обязанность представления письменных доказательств

1. Орган или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу органа или должностного лица, рассматривающих обращение, 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.

2. Должностные лица, виновные в умышленном непредставлении истребуемых доказательств, несут ответственность в соответствии с законодательством.

Статья 11. Организация личного приема граждан

1. Личный прием граждан в органах проводится их руководителями и уполномоченными на то лицами.

2. При организации личного приема граждан в органах учитываются требования к порядку личного приема граждан, установленные Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3. Прием должен проводиться в установленные дни и часы, в удобное для граждан время, в необходимых случаях – в вечерние часы, по месту работы и жительства. При этом должны быть установлены дни (не менее двух дней в месяц) и часы приема руководителями органов.

4. Информация о месте приема, установленных для приема днях и часах, контактных телефонах должностных лиц, ответственных за подготовку приема граждан, доводится до сведения граждан через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» и (или) средства массовой информации.

Указанная информация также размещается в общедоступных местах в зданиях органов.

5. На каждого гражданина, записавшегося на прием, заполняется карточка личного приема, в которой указываются:

- 1) фамилия, имя и отчество обратившегося;
- 2) адрес его места жительства;
- 3) фамилия должностного лица, ведущего прием;
- 4) иные необходимые сведения.

6. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

7. В случае, если изложенные в ходе личного приема в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно должностным лицом, осуществляющим прием, о чем делается запись в карточке личного приема, которая подтверждается личной подписью заявителя. В случае отсутствия согласия гражданина на устный ответ или отказа от подтверждения личной подписью записи о таком согласии дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассматривается в порядке, установленном Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Законом.

9. Правом на первоочередной личный прием в органах в дни и часы, установленные для личного приема граждан, обладают:

- 1) инвалиды I, II групп и (или) их законные представители (один из родителей, усыновителей, опекун или попечитель);
- 2) ветераны Великой Отечественной войны, Герои Российской Федерации, Герои Советского Союза, полные кавалеры ордена Славы, Герои Социалистического Труда, Герои Труда Российской Федерации, ветераны боевых действий;
- 3) дети-инвалиды, дети-сироты, дети, оставшиеся без попечения родителей, лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, а также их законные представители и представители, если они обращаются по вопросам, связанным с обеспечением и защитой прав и законных интересов таких детей;

4) граждане, пришедшие на прием с детьми в возрасте до трех лет.

10. При личном приеме граждане, указанные в пунктах 1 – 4 части 9 настоящей статьи, предъявляют документ, подтверждающий их право на первоочередной личный прием.

11. Руководители органов могут определять дополнительные категории граждан, имеющих право на первоочередной личный прием.

12. В случае, если правом на первоочередной личный прием одновременно обладают несколько граждан, прием указанных граждан осуществляется в порядке их явки на личный прием.

Статья 12. Право на обжалование

Гражданин, не согласный с решением, принятым по его предложению, заявлению, жалобе, имеет право обжаловать это решение в тот орган или тому должностному лицу, которым непосредственно подчинены орган или должностное лицо, принявшие обжалуемое решение, или в суд.

Статья 13. Предложения, направленные на совершенствование законодательства

1. Граждане могут обращаться с предложениями по совершенствованию законодательства Республики Татарстан ко всем субъектам права законодательной инициативы, определенным Конституцией Республики Татарстан.

2. Предложения по совершенствованию законодательства изучаются, обобщаются, рассматриваются соответствующими органами и должностными лицами и могут учитываться при разработке законопроектов или при составлении планов законопроектных работ.

Статья 14. Обязанности органа и должностного лица по рассмотрению заявления

Орган и должностное лицо, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных в заявлении вопросов, обязаны:

- 1) рассмотреть заявление по существу в сроки, установленные законодательством;
- 2) учитывать исполнение ранее принятых решений по заявлению гражданина;
- 3) принять обоснованное решение и обеспечить его исполнение;

4) сообщить гражданину, подавшему заявление, о результатах рассмотрения заявления и принятом по нему решении в срок, установленный законодательством;

5) в случае неудовлетворения требований, изложенных в заявлении, в письменной форме довести до сведения гражданина, подавшего заявление, мотивы отказа, а также указать орган или должностное лицо, которым можно обжаловать принятое по заявлению решение.

Статья 15. Права гражданина при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения органом или должностным лицом гражданин имеет право:

1) лично изложить доводы лицу, рассматривающему обращение;

2) получать в соответствующем структурном подразделении органа или у соответствующего должностного лица информацию в устной (в том числе по телефону) или электронной форме о регистрации письменного обращения, а также о сроках его рассмотрения;

3) на удостоверение факта приема письменного обращения путем проставления подписи с указанием даты, фамилии и инициалов на втором представленном гражданином экземпляре обращения уполномоченным лицом (должностным лицом) органа, принявшим обращение;

4) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

5) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

6) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 4 настоящего Закона, на основании обращения с просьбой о его предоставлении,

уведомление о переадресации письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

7) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

8) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;

9) обжаловать решение, принятое по обращению;

10) пользоваться услугами представителя;

11) на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) органа или должностного лица при рассмотрении обращения, в порядке, установленном законодательством.

Статья 16. Обязанности органа или должностного лица по рассмотрению жалобы

Орган или должностное лицо, в компетенцию которых входит рассмотрение соответствующей жалобы, обязаны:

1) принять и зарегистрировать жалобу;

2) рассмотреть жалобу по существу в срок, установленный законодательством, объективно и своевременно проверить все доводы и факты, приведенные в жалобе;

3) в случае необходимости запрашивать, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, а также запрашивать объяснения у должностных лиц, приглашать свидетелей и экспертов;

4) принять мотивированное и основанное на настоящем Законе решение по жалобе и обеспечить его реальное исполнение;

5) сообщить гражданину о результатах рассмотрения жалобы и принятом по ней решении в срок, установленный законодательством, в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или устной форме по согласованию с ним.

Статья 17. Решение по жалобе

Решение по жалобе должно содержать изложение мотивов и фактов, которые положены в основу решения, ссылки на конкретные статьи закона или иного нормативного правового акта; в необходимых случаях указание об отмене или изменении обжалуемого решения, срок исполнения принятого решения; указание о необходимости привлечения должностного лица, принявшего незаконное решение или совершившего незаконное действие (бездействие), к установленной законодательством ответственности, а также порядок обжалования принятого решения.

Статья 18. Последствия принятия решения по жалобе

1. В случае, если жалоба признана подлежащей удовлетворению полностью или частично, орган или должностное лицо, вынесшие решение по жалобе, обязаны принять необходимые меры по восстановлению нарушенного права гражданина, а также по просьбе гражданина проинформировать о принятом решении заинтересованных лиц.

2. В случае, если недостоверные или порочащие гражданина сведения были опубликованы в средствах массовой информации, орган или должностное лицо, предоставившие эти сведения, обязаны принять меры по опубликованию опровержения в порядке, установленном законодательством.

Статья 19. Рассмотрение обращений граждан, принятых по телефонам «прямых линий» и «горячих линий» органов

1. Органы в целях обеспечения реализации права граждан на получение информации о своей деятельности, а также для принятия обращений граждан могут организовывать работу «прямых линий» и «горячих линий».

2. Обращения, принятые по телефонам «прямых линий» и «горячих линий» органов, подлежат регистрации в сроки, установленные Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Законом.

3. Должностное лицо органа, уполномоченное на осуществление приема обращений граждан по телефонам «прямых

линий» и «горячих линий», регистрирует обращение гражданина и формирует карточку обращения с указанием контактного телефона и (или) адреса электронной почты (при их наличии) обратившегося, сути вопроса, даты и времени поступления обращения.

4. Сведения, содержащиеся в карточке обращения, направляются в соответствующие органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5. Работа «прямых линий» и «горячих линий» осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами, принимаемыми органами.

Статья 20. Дополнительные гарантии права граждан на получение письменного ответа на коллективное обращение

1. Письменный ответ на коллективное обращение граждан направляется лицу, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя коллектива граждан, подписавших обращение.

2. Если получатель ответа в коллективном обращении не определен, ответ направляется первому гражданину в списке обратившихся (подписавшихся), указавшему свой почтовый адрес или адрес электронной почты.

3. В случае, если просьба о направлении ответа на коллективное обращение выражена несколькими обратившимися (подписавшимися) лицами, копия ответа направляется каждому из них по указанным ими почтовым адресам, адресам электронной почты.

Статья 21. Рассмотрение обращений граждан по фактам коррупционной направленности

1. В соответствии с Федеральным законом от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции» и Законом Республики Татарстан от 4 мая 2006 года № 34-ЗРТ «О противодействии коррупции в Республике Татарстан» граждане вправе направлять обращения по фактам коррупционной направленности в органы.

2. Обращения граждан по фактам коррупционной направленности включают в себя сведения о фактах коррупции

и вымогательства, ущемления прав и законных интересов граждан, нарушения требований к служебному поведению, а также совершения иных деяний, содержащих признаки злоупотребления служебным положением.

3. При наличии в поступившем обращении сведений о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, такое обращение направляется в правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

4. Должностные лица, работающие с обращениями граждан по фактам коррупционной направленности, несут в установленном порядке персональную ответственность за сохранность служебной информации и сведений конфиденциального характера в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. Порядок работы с обращениями граждан по фактам коррупционной направленности устанавливается нормативными правовыми актами органов.

Статья 22. Ответственность за нарушение настоящего Закона

Лица, виновные в нарушении настоящего Закона, несут ответственность, предусмотренную законодательством.

Глава 3. Заключительные положения

Статья 23. Контроль за соблюдением настоящего Закона

1. Органы и должностные лица обязаны в пределах своих полномочий осуществлять контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений, направления письменных ответов на обращения, в том числе проводить в подведомственных органах и организациях проверки деятельности по рассмотрению обращений граждан, организации личного приема и личного выездного приема граждан, исполнения ранее принятых ими решений по обращениям, а также принимать меры по устранению выявленных нарушений.

2. В целях выявления и устранения причин, влияющих на поступление обращений граждан, органы и должностные лица обязаны периодически (не реже одного раза в год) осуществлять обобщение и проводить анализ поступивших обращений граждан. Указанный анализ должен содержать информацию о количестве

поступивших, переадресованных и рассмотренных письменных обращений, обращений в форме электронного документа, о местах, днях и часах приема граждан, о количестве граждан, принятых на личном приеме, об уполномоченных лицах по личному приему граждан и личном выездном приеме, о тематике обращений, о принятых по результатам рассмотрения обращений мерах, в том числе информацию о принятых нормативных правовых и иных актах (при наличии).

3. Порядок проведения анализа поступивших обращений граждан устанавливается нормативным правовым актом соответствующего органа.

4. Анализ поступивших обращений граждан, а также разъяснения по наиболее актуальным вопросам, затрагивающим интересы неопределенного круга лиц, размещаются органами на своих официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Президент Республики Татарстан М.Ш. Шаймиев

Казань, Кремль
12 мая 2003 года
№ 16-ЗРТ

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ АППАРАТА ГОСУДАРСТВЕННОГО СОВЕТА РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН

Раздел X Работа с обращениями граждан

Глава 18. Прием, регистрация, рассмотрение обращений граждан

18.1. Обеспечение рассмотрения обращений граждан в Государственном Совете осуществляется Отделом по работе с обращениями граждан.

18.2. Письменные и электронные обращения в соответствии с законодательством об обращениях граждан должны содержать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ в письменной или электронной форме. Письменное обращение должно также содержать личную подпись заявителя и дату.

Гражданин вправе в подтверждение своих доводов приложить к обращению документы и материалы (копии документов и материалов) в письменной форме или направить их в электронной форме.

18.3. Рассмотрению подлежат обращения граждан как в письменной форме, так и в форме электронного документа или в форме устного обращения к должностному лицу во время приема.

18.4. Работник Отдела по работе с обращениями граждан в течение трех дней с момента поступления регистрирует письменное обращение гражданина в системе «Электронный парламент» и направляет на рассмотрение заведующему Отделом по работе с обращениями граждан.

Если обращение требует неотложного рассмотрения, оно немедленно доводится до руководства Государственного Совета с последующей регистрацией в соответствии с Административным регламентом.

18.5. Обращения граждан в адрес комитетов и депутатов Государственного Совета, структурных подразделений Аппарата регистрируются работником Отдела по работе с обращениями

граждан в системе «Электронный парламент» и направляются адресату. Работа с указанными обращениями ведется непосредственно теми комитетами и депутатами Государственного Совета, структурными подразделениями Аппарата, в адрес которых поступило обращение.

18.6. В случае если обращение заявителя по своему содержанию не относится к компетенции Государственного Совета, в течение семи дней со дня регистрации обращения осуществляются процедуры, установленные пунктами 18.30 – 18.34 Административного регламента.

18.7. Остаются без ответа, не подлежат направлению в государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам для дальнейшего рассмотрения по существу вопроса, а подлежат списанию в дело обращения:

- 1) лишенные по содержанию смысла;
- 2) в которых не указаны фамилия или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ обратившемуся, за исключением случаев, когда в обращении содержится информация о подготавливаемом или совершенном противоправном деянии;
(подпункт 2 части первой пункта 18.7 в редакции распоряжения Председателя Государственного Совета Республики Татарстан от 2 марта 2015 года № 159-РП)
- 3) в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угроза жизни, здоровью и имуществу должностного лица Государственного Совета, членов его семьи, а также лиц, уполномоченных рассматривать обращения граждан;
- 4) ответ на которые не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

В случаях, указанных в подпунктах 1, 3 и 4 настоящего пункта, при наличии возможности гражданин уведомляется об основаниях принятого решения.

При наличии оснований, указанных в подпункте 3 настоящего пункта, гражданин дополнительно предупреждается о недопустимости злоупотребления правом.

18.8. Если обращение не содержит фамилии или почтового адреса отправителя, осуществляется процедура, установленная пунктами 18.35 и 18.36 Административного регламента.

(пункт 18.8 в редакции распоряжения Председателя Государственного Совета Республики Татарстан от 2 марта 2015 года № 159-РП)

18.9. Заведующий Отделом по работе с обращениями граждан исходя из содержания письменного обращения, поступившего в адрес руководства Государственного Совета, в течение двух рабочих дней готовит к нему проект резолюции от имени Председателя Государственного Совета либо его заместителей или Секретаря Государственного Совета и направляет обращение с приложением проекта резолюции на рассмотрение руководства Государственного Совета.

18.10. Обращение с резолюцией Председателя Государственного Совета либо его заместителей или Секретаря Государственного Совета направляется в соответствующее структурное подразделение Аппарата для рассмотрения и подготовки ответа заявителю.

18.11. Руководитель структурного подразделения Аппарата, получив обращение с резолюцией Председателя Государственного Совета либо его заместителей или Секретаря Государственного Совета, направляет обращение ответственному исполнителю соответствующего структурного подразделения.

18.12. Обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

В случаях, указанных в пункте 18.21 Административного регламента, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

18.13. Ответственный исполнитель соответствующего структурного подразделения Аппарата:

изучает существо обращения, нормативно-правовую базу и сложившуюся практику по проблеме, обозначенной в обращении;

в случае необходимости организует проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер для рассмотрения обращения;

готовит проект ответа заявителю;

не позднее двух дней до дня истечения срока рассмотрения обращения направляет проект ответа на согласование руководителю структурного подразделения Аппарата, в том числе через систему «Электронный парламент».

18.14. Руководитель структурного подразделения Аппарата рассматривает проект ответа, согласовывает его и утверждает для направления гражданину.

В случае если обращение поставлено на контроль Председателя Государственного Совета либо его заместителей или Секретаря Государственного Совета, ответ направляется и со-

ответствующему должностному лицу Государственного Совета.

18.15. В случае если ответ гражданину направляется от имени Председателя Государственного Совета либо его заместителей или Секретаря Государственного Совета, ответственный исполнитель направляет согласованный с руководителем соответствующего структурного подразделения Аппарата проект ответа на бумажном носителе на подписание соответственно Председателю Государственного Совета, его заместителям или Секретарю Государственного Совета. Одновременно ответственный исполнитель заполняет ЭРК в системе «Электронный парламент» с подготовленным ответом в электронной форме и направляет его на согласование тем же должностным лицам, что согласуют ответ на бумажном носителе.

18.16. Подписанный ответ на обращение гражданина на бумажном носителе представляется ответственным исполнителем в Отдел по работе с обращениями граждан.

18.17. Работник Отдела по работе с обращениями граждан регистрирует в системе «Электронный парламент» подписанный ответ на обращение гражданина и направляет ответ на бумажном носителе заявителю по почтовому адресу или в зависимости от способа доставки ответа, указанного в письменном обращении заявителя.

18.18. Обращение считается рассмотренным, если на все поставленные в нем вопросы автору дан ответ в устной, письменной или электронной форме.

18.19. Обращение, поступившее через Интернет-приемную официального сайта Государственного Совета в сети «Интернет», регистрируется и рассматривается в порядке, предусмотренном Административным регламентом для регистрации и рассмотрения письменных обращений.

18.20. Ответ заявителю, обратившемуся через Интернет-приемную официального сайта Государственного Совета в сети «Интернет», направляется по почтовому адресу. При отсутствии почтового адреса ответ направляется по электронному адресу, о чем делается отметка на бумажной копии ответа. Направление ответа по электронному адресу осуществляется ответственным исполнителем, подготовившим ответ.

(пункт 18.20 в редакции распоряжения Председателя Государственного Совета Республики Татарстан от 31 мая 2017 года № 285-ПП)

18.21. Продление срока рассмотрения обращения возможно в случае, если ответственным исполнителем установлено, что:

имеется необходимость направления дополнительного запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам в целях получения дополнительных документов и материалов;

имеется необходимость проведения специальных исследований, комплексной проверки, в том числе с выездом на место;

решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов или должностных лиц.

В указанных случаях ответственный исполнитель не позднее чем за 10 рабочих дней до дня истечения 30-дневного срока рассмотрения обращения готовит проект обоснования о необходимости продления срока рассмотрения обращения и направляет его на согласование руководителю структурного подразделения Аппарата.

18.22. Руководитель структурного подразделения Аппарата рассматривает проект обоснования, согласует его и направляет на согласование должностному лицу, в соответствии с резолюцией которого рассматривается обращение гражданина.

18.23. После рассмотрения и согласования должностным лицом, в соответствии с резолюцией которого рассматривается обращение гражданина, обоснования необходимости установления дополнительного срока для рассмотрения обращения ответственный исполнитель письменно извещает заявителя о продлении срока с указанием причины и срока продления.

18.24. После получения ответов на запросы, а также проведения специальных исследований, комплексной проверки рассмотрение обращения производится в порядке, предусмотренном пунктами 18.11, 18.13 – 18.18 Административного регламента.

18.25. Организация личного приема граждан Председателем Государственного Совета, его заместителями, Секретарем Государственного Совета осуществляется работниками Отдела по работе с обращениями граждан в соответствии с утвержденным графиком приема.

18.26. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан непосредственно в Отделе по работе с обращениями граждан, а также путем размещения на официальном сайте Государственного Совета в сети «Интернет».

18.27. Ответственность за организационное, информационное и документационное обеспечение личного приема граждан несет Отдел по работе с обращениями граждан.

18.28. Перед проведением личного приема гражданина с руководством Государственного Совета заведующий Отделом по работе с обращениями граждан проводит личную беседу с заявителем, в ходе которой выясняет личность гражданина, цель его обращения, и готовит служебную записку на имя Председателя Государственного Совета либо его заместителей или Секретаря Государственного Совета.

18.29. В ходе личного приема заявитель излагает суть вопросов. Содержание устного обращения, а также результаты его рассмотрения заносятся в карточку личного приема гражданина.

18.30. Если обращение заявителя содержит вопросы, решение которых не относится к компетенции Государственного Совета, Отдел по работе с обращениями граждан в соответствии с резолюцией Председателя Государственного Совета либо его заместителей или Секретаря Государственного Совета либо в соответствии со служебной запиской руководителя структурного подразделения Аппарата (в случае если поступило обращение в его адрес) направляет указанное обращение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, для рассмотрения по существу и дачи письменного ответа заявителю.

18.31. В случае необходимости работник Отдела по работе с обращениями граждан готовит проект сопроводительного письма в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит предмет рассматриваемого обращения, о направлении обращения по подведомственности и направляет вместе с обращением заявителя на согласование заведующему Отделом по работе с обращениями граждан.

18.32. Заведующий Отделом по работе с обращениями граждан рассматривает проект письма, согласовывает и направляет на подпись Председателю Государственного Совета либо его заместителям или Секретарю Государственного Совета.

18.33. После подписания Председателем Государственного Совета либо его заместителями или Секретарем Государственного Совета письма работник Отдела по работе с обращениями граждан регистрирует письмо с обращением заявителя в системе «Электронный парламент» и направляет по подведомственности.

18.34. Работник Отдела по работе с обращениями граждан в течение семи дней со дня регистрации обращения направляет заявителю уведомление о направлении обращения по подведомственности.

18.35. Заведующий Отделом по работе с обращениями граждан, рассмотрев обращение и установив, что обращение заявителя является анонимным, направляет его для регистрации работнику Отдела по работе с обращениями граждан с резолюцией о прекращении по нему производства на основании анонимности.

Если в обращении, признанном анонимным, содержится информация о готовящихся, совершаемых или совершенных противоправных деяниях, ответственный исполнитель осуществляет процедуру, предусмотренную пунктами 18.30 – 18.34 Административного регламента.

18.36. Работник Отдела по работе с обращениями граждан регистрирует в системе «Электронный парламент» обращение и в соответствии с резолюцией заведующего Отделом по работе с обращениями граждан прекращает по нему производство. Обращение направляется в архив.

Глава 19. Осуществление контроля за рассмотрением обращений граждан

19.1. 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.

19.2. Контроль за исполнением обращений включает:

постановку поручений по рассмотрению обращений на контроль;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

подготовку оперативных запросов ответственным исполнителям о ходе и состоянии рассмотрения поручений по обращениям;

подготовку и обобщение данных о содержании и сроках рассмотрения поручений по обращениям граждан;

снятие обращений с контроля.

19.3. Контроль за рассмотрением обращений граждан

в Государственном Совете осуществляется Отделом по работе с обращениями граждан.

19.4. Контроль за рассмотрением осуществляется в отношении всех обращений, поступивших в Государственный Совет.

На обращениях (сопроводительных письмах к ним), взятых руководством Государственного Совета на особый контроль, проставляется штамп «Контроль. Срок до _____».

19.5. Отдел по работе с обращениями граждан еженедельно направляет в структурные подразделения Аппарата информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек либо истекает в ближайшие 14 дней.

19.6. Обращения, поставленные на особый контроль, считаются исполненными и снимаются с контроля Отделом по работе с обращениями граждан после полного рассмотрения поставленных в обращении вопросов и направления соответствующих ответов по существу гражданам.

19.7. Основанием для снятия с контроля обращений, направленных для рассмотрения в структурные подразделения Аппарата, являются зарегистрированные в системе «Электронный парламент» ответы в адрес заявителей.

19.8. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

19.9. Решение о продлении срока рассмотрения обращения, взятого на особый контроль, снятии с особого контроля принимает руководство Государственного Совета (Председатель Государственного Совета, его заместители, Секретарь Государственного Совета – в зависимости от того, кем было принято решение об установлении особого контроля).

19.10. Основанием для снятия с особого контроля обращения может служить:

направление структурным подразделением Аппарата, компетентным государственным органом, органом местного самоуправления, должностным лицом ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы или предоставление ему разъяснений о порядке защиты его прав и законных интересов;

поступление ответа из государственного органа, органа местного самоуправления, от должностного лица по существу обращения, поставленного на контроль;

поступление из соответствующих государственных органов, органов местного самоуправления информации о фактических обстоятельствах дела.

Глава 19¹. Рассмотрение обращений граждан по фактам коррупционной направленности

19¹.1. Обращения граждан по фактам коррупционной направленности включают в себя сведения о фактах коррупции и вымогательства, ущемления прав и законных интересов граждан, нарушения требований к служебному поведению, а также совершения иных деяний, содержащих признаки злоупотребления служебным положением.

19¹.2. Прием, регистрация и контроль за рассмотрением обращений граждан по фактам коррупционной направленности производятся в порядке, предусмотренном главами 18 и 19 Административного регламента.

19¹.3. Обращение о проявлении коррупции в деятельности депутата Государственного Совета с резолюцией Председателя Государственного Совета либо его заместителей направляется для рассмотрения в Комиссию Государственного Совета Республики Татарстан по контролю за достоверностью сведений о доходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера, представляемых депутатами Государственного Совета Республики Татарстан. По итогам рассмотрения обращения автору направляется ответ за подписью председателя указанной Комиссии.

19¹.4. Обращение о проявлении коррупции в деятельности государственного гражданского служащего Республики Татарстан, замещающего должность государственной службы в Аппарате Государственного Совета, направляется Председателем Государственного Совета (в отношении государственных гражданских служащих, замещающих должности, назначение на которые и освобождение от которых осуществляются Председателем Государственного Совета) или Секретарем Государственного Совета (в отношении государственных гражданских служащих, замещающих должности, назначение на которые и освобождение от которых осуществляются Секретарем Государственного Совета) в Комиссию по соблюдению требований к служебному поведению государственных гражданских служащих Республики Татарстан и урегулированию конфликта интересов в Аппарате Государственного Совета Республики Татарстан. По итогам рассмотрения обращения автору направляется ответ за подписью председателя указанной Комиссии.

19¹.5. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Государственного Совета, направляет-

ся в соответствии с законодательством в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

19¹.6. При рассмотрении обращения гражданина по фактам коррупционной направленности 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 органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов.

19¹.7. Отделом по работе с обращениями граждан по итогам полугодия и года анализируются и обобщаются обращения граждан по фактам коррупционной направленности. Информация представляется Председателю Государственного Совета.

(глава 19¹ введена распоряжением Председателя Государственного Совета Республики Татарстан от 6 августа 2018 года № 411-ПП)

Глава 20. Справочно-аналитическая работа с обращениями граждан

20.1. Отдел по работе с обращениями граждан проводит анализ обращений граждан, готовит и представляет справочно-аналитическую информацию руководству Государственного Совета.

20.2. Справочно-аналитическая информация по обращениям граждан готовится Отделом по работе с обращениями граждан на основании статистики обращений по итогам полугодия и года. По требованию руководства Государственного Совета и запросу комитетов Государственного Совета может быть подготовлена справочная информация за отдельный период, по определенной тематике и географии обращений.

(пункт 20.2 в редакции распоряжения Председателя Государственного Совета Республики Татарстан от 2 марта 2015 года № 159-ПП)

20.3. Справочно-аналитическая информация по обращениям граждан по итогам полугодия и года подписывается заведующим Отделом по работе с обращениями граждан и направляется Секретарю Государственного Совета (справочная информация, подготовленная по запросу комитетов Государственного Совета, направляется в адрес председателей комитетов Государственного Совета).

(пункт 20.3 в редакции распоряжения Председателя Государственного Совета Республики Татарстан от 2 марта 2015 года № 159-РП)

20.4. После согласования Секретаря Государственного Совета справочно-аналитическая информация по обращениям граждан по итогам полугодия и года представляется Председателю Государственного Совета. Дальнейшая работа осуществляется в соответствии с резолюцией Председателя Государственного Совета.

(пункт 20.4 в редакции распоряжения Председателя Государственного Совета Республики Татарстан от 2 марта 2015 года № 159-РП)

20.5. Отделом по работе с обращениями граждан по поручению Секретаря Государственного Совета осуществляется работа по обобщению поступающей в Президиум Государственного Совета от депутатов Государственного Совета информации о работе в своих избирательных округах.

Обобщение данной информации осуществляется в месячный срок со дня окончания установленного депутатам Государственного Совета срока направления информации.

Подготовленная информация представляется Отделом по работе с обращениями граждан Секретарю Государственного Совета, который определяет дальнейшую работу с указанной информацией.

Порядок приема обращений граждан в Государственном Совете Республики Татарстан

Обращения в Государственный Совет Республики Татарстан можно направить:

- по почте на адрес: 420060, г. Казань, пл. Свободы, д. 1;
 - факсимильной связью по номеру: (843) 292-14-02;
 - в форме электронного документа на официальный сайт Государственного Совета Республики Татарстан в раздел Интернет-приемная (www.gossov.tatarstan.ru);
 - на адрес электронной почты: letter@gossov.tatarstan.ru;
 - принести лично в Государственный Совет Республики Татарстан (адрес: г. Казань, пл. Свободы, д. 1);
- ежедневно с 9.00 до 18.00,
в пятницу – до 16.45,
кроме выходных и праздничных дней.

Устные ответы (разъяснения) на устные обращения (запросы) граждан даются, как правило, в день обращения. При невозможности дать устный ответ (разъяснение) в день обращения гражданину для получения ответа предлагается изложить содержание своего вопроса в письменной форме.

В целях оптимизации работы по рассмотрению обращений просим Вас указывать наименование структурного подразделения Государственного Совета, в которое направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица или должность соответствующего лица.

Информацию о стадии рассмотрения обращений можно получить по телефону: (843) 267-63-94.