

12 мая 2003 года

№ 16-ЗРТ

**ЗАКОН  
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН  
ОБ ОБРАЩЕНИЯХ ГРАЖДАН В РЕСПУБЛИКЕ ТАТАРСТАН**

Принят  
Государственным Советом  
Республики Татарстан  
11 апреля 2003 года

Список изменяющих документов  
(в ред. Законов РТ от 24.07.2014 [№ 75-ЗРТ](#), от 14.05.2018 [№ 32-ЗРТ](#),  
от 01.03.2019 [№ 10-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 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.

(часть 1 в ред. [Закона](#) РТ от 14.05.2018 N 32-ЗРТ)

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.

(в ред. [Закона](#) РТ от 14.05.2018 N 32-ЗРТ)

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.

(в ред. [Закона](#) РТ от 14.05.2018 N 32-ЗРТ)

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.

(часть 4.1 введена [Законом](#) РТ от 14.05.2018 N 32-ЗРТ)

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.  
(часть 5.1 введена [Законом](#) РТ от 14.05.2018 N 32-ЗРТ)

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 в сфере внутренних дел и Президенту Республики Татарстан с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в [части 4 статьи 4](#) настоящего Закона.

(часть 3.1 введена [Законом](#) РТ от 14.05.2018 N 32-ЗРТ; в ред. [Закона](#) РТ от 01.03.2019 N 10-ЗРТ)

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.

(часть 8 введена [Законом](#) РТ от 14.05.2018 N 32-ЗРТ)

## **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.

(часть 1.1 введена [Законом](#) РТ от 14.05.2018 N 32-ЗРТ)

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.  
(часть 4 в ред. [Закона](#) РТ от 14.05.2018 N 32-ЗРТ)

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.  
(часть 7 в ред. [Закона](#) РТ от 14.05.2018 N 32-ЗРТ)

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, опекунов или попечителей);

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;  
(в ред. [Закона](#) РТ от 14.05.2018 N 32-ЗРТ)

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;

(в ред. [Закона](#) РТ от 14.05.2018 N 32-ЗРТ)

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.

(в ред. [Закона](#) РТ от 14.05.2018 N 32-ЗРТ)

4. Сведения, содержащиеся в карточке обращения, направляются в соответствующие

органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.  
(в ред. [Закона](#) РТ от 14.05.2018 N 32-ЗРТ)

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.  
(в ред. [Закона](#) РТ от 14.05.2018 N 32-ЗРТ)

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.  
(в ред. [Закона](#) РТ от 14.05.2018 N 32-ЗРТ)

## **Статья 21. Рассмотрение обращений граждан по фактам коррупционной направленности**

1. В соответствии с Федеральным [законом](#) от 25 декабря 2008 года N 273-ФЗ "О противодействии коррупции" и [Законом](#) Республики Татарстан от 4 мая 2006 года N 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".

(часть 4 в ред. [Закона](#) РТ от 14.05.2018 N 32-ЗРТ)

Президент  
Республики Татарстан  
**М.Ш.ШАЙМИЕВ**

Казань, Кремль

12 мая 2003 года

N 16-ЗРТ

---