

Закон РТ от 12 мая 2003 г. N 16-ЗРТ "Об обращениях граждан в Республике Татарстан" (с изменениями и дополнениями)

Информация об изменениях: [Законом РТ от 24 июля 2014 г. N 75-ЗРТ](#) настоящий Закон изложен в новой редакции, [вступающей в силу](#) через 10 дней после дня [официального опубликования](#) названного Закона

[См. текст Закона в предыдущей редакции](#)

**Закон Республики Татарстан от 12 мая 2003 г. N 16-ЗРТ
"Об обращениях граждан в Республике Татарстан"**

С изменениями и дополнениями от:

С изменениями и дополнениями от:

19 февраля, 8 ноября 2007 г., 25 декабря 2010 г., 18 октября 2013 г., 24 июля 2014 г., 14 мая 2018 г., 1 марта 2019 г., 6 апреля, 9 декабря 2023 г., 10 апреля 2025 г.

Принят Государственным Советом РТ 11 апреля 2003 года

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 N 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

Информация об изменениях: Часть 1 изменена с 10 апреля 2025 г. - [Закон Республики Татарстан](#)

от 10 апреля 2025 г. N 18-ЗРТ

[См. предыдущую редакцию](#)

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 сути предложения, заявления или жалобы, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому 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.

Информация об изменениях: Часть 3 изменена с 10 апреля 2025 г. - [Закон Республики Татарстан от 10 апреля 2025 г. N 18-ЗРТ](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

3. 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.

Информация об изменениях: Часть 4 изменена с 26 мая 2018 г. - [Закон Республики Татарстан от 14 мая 2018 г. N 32-ЗРТ](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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.

Информация об изменениях: Статья 4 дополнена частью 4.1 с 26 мая 2018 г. - [Закон Республики Татарстан от 14 мая 2018 г. 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.

Информация об изменениях: Часть 5 изменена с 10 апреля 2025 г. - [Закон Республики Татарстан от 10 апреля 2025 г. N 18-ЗРТ](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета в федеральной государственной информационной системе "[Единый портал](#) государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал) или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина (далее - иная информационная система), по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. 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.

Информация об изменениях: Статья 4 дополнена частью 5.1 с 26 мая 2018 г. - [Закон Республики Татарстан от 14 мая 2018 г. N 32-ЗРТ](#)

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. Утратила силу с 10 апреля 2025 г. - [Закон](#) Республики Татарстан от 10 апреля 2025 г. N 18-ЗРТ

Информация об изменениях: [См. предыдущую редакцию](#)

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.

Информация об изменениях: *Часть 3.1 изменена с 7 апреля 2023 г. - [Закон](#) Республики Татарстан от 6 апреля 2023 г. N 24-ЗРТ*

[См. предыдущую редакцию](#)

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 Главе (Раису) 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 соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

Информация об изменениях: Статья 7 дополнена частью 8 с 26 мая 2018 г. - [Закон Республики Татарстан от 14 мая 2018 г. N 32-ЗРТ](#)

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.

Информация об изменениях: Часть 1.1 изменена с 7 апреля 2023 г. - [Закон Республики Татарстан от 6 апреля 2023 г. N 24-ЗРТ](#)

См. предыдущую редакцию

1.1. Письменное обращение, поступившее Главе (Раису) 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.

Информация об изменениях: Часть 4 изменена с 26 мая 2018 г. - [Закон Республики Татарстан от 14 мая 2018 г. N 32-ЗРТ](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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:

Информация об изменениях: Пункт 1 изменен с 10 апреля 2025 г. - [Закон Республики Татарстан от 10 апреля 2025 г. N 18-ЗРТ](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

- 1) фамилия, имя и отчество (последнее - при наличии) 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.

Информация об изменениях: Часть 7 изменена с 26 мая 2018 г. - [Закон Республики Татарстан от 14 мая 2018 г. N 32-ЗРТ](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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.

Информация об изменениях: Статья 11 дополнена частью 8.1 с 22 декабря 2023 г. - [Закон Республики Татарстан от 9 декабря 2023 г. N 124-ЗРТ](#)

8.1. Правом на внеочередной личный прием в органах в дни и часы, установленные для личного приема граждан, обладают инвалиды I, II групп, дети-инвалиды и лица, сопровождающие таких детей.

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

Информация об изменениях: Часть 9 изменена с 22 декабря 2023 г. - [Закон Республики Татарстан от 9 декабря 2023 г. N 124-ЗРТ](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

- 1) ветераны Великой Отечественной войны, Герои Российской Федерации, Герои Советского Союза, полные кавалеры ордена Славы, Герои Социалистического Труда, Герои Труда Российской Федерации, ветераны боевых действий;
- 2) 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;
- 3) законные представители и представители инвалидов I, II групп, детей-инвалидов, если они обращаются по вопросам, связанным с обеспечением и защитой прав и законных интересов инвалидов, детей-инвалидов;
- 4) граждане, пришедшие на прием с детьми в возрасте до трех лет.

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

Информация об изменениях: Часть 10 изменена с 22 декабря 2023 г. - [Закон Республики Татарстан от 9 декабря 2023 г. N 124-ЗРТ](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

10. При личном приеме граждане, указанные в [частях 8.1 и 9](#) настоящей статьи, предъявляют документ, подтверждающий их право на внеочередной или первоочередной личный прием.

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

12. Утратила силу с 22 декабря 2023 г. - [Закон](#) Республики Татарстан от 9 декабря 2023 г. N 124-ЗРТ

Информация об изменениях: [См. предыдущую редакцию](#)

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;

Информация об изменениях: Пункт 6 изменен с 26 мая 2018 г. - [Закон](#) Республики Татарстан от 14 мая 2018 г. N 32-ЗРТ

[См. предыдущую редакцию](#)

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;

Информация об изменениях: Пункт 5 изменен с 10 апреля 2025 г. - [Закон Республики Татарстан от 10 апреля 2025 г. N 18-ЗРТ](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

5) сообщить гражданину о результатах рассмотрения жалобы и принятом по ней решении в срок, установленный законодательством, в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе, в форме электронного документа по адресу электронной почты либо при использовании гражданином личного кабинета на [Едином портале](#) или в иной информационной системе по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе или в 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.

Информация об изменениях: Часть 3 изменена с 26 мая 2018 г. - [Закон Республики Татарстан от 14 мая 2018 г. N 32-ЗРТ](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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.

Информация об изменениях: Часть 4 изменена с 26 мая 2018 г. - [Закон Республики Татарстан от 14 мая 2018 г. N 32-ЗРТ](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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 им в обращении в качестве получателя ответа или представителя коллектива граждан, подписавших обращение.

Информация об изменениях: Часть 2 изменена с 10 апреля 2025 г. - [Закон Республики Татарстан от 10 апреля 2025 г. N 18-ЗРТ](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

2. Если получатель ответа в коллективном обращении не определен, ответ направляется первому гражданину в списке обратившихся (подписавшихся) граждан в письменной форме по указанному им почтовому адресу, в форме электронного документа по указанному им адресу электронной почты либо при использовании гражданином личного кабинета на [Едином портале](#) или в иной информационной системе по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе.

Информация об изменениях: Часть 3 изменена с 10 апреля 2025 г. - [Закон Республики Татарстан от 10 апреля 2025 г. N 18-ЗРТ](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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 либо адресам (уникальным идентификаторам) личных кабинетов на [Едином портале](#) или в иной информационной системе.

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.

Информация об изменениях: Часть 4 изменена с 26 мая 2018 г. - [Закон Республики Татарстан от 14 мая 2018 г. N 32-ЗРТ](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

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

г.Казань, Кремль
12 мая 2003 года
N 16-ЗРТ