



ПРИКАЗ

БОЕРЫК

04.05.2023

г.Казань

№ 219

**Об утверждении порядка работы с обращениями граждан в  
Министерстве спорта Республики Татарстан**

В целях совершенствования организации работы с обращениями граждан, поступающими в Министерство спорта Республики Татарстан,

**приказываю:**

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан в Министерстве спорта Республики Татарстан (Приложение).
2. Руководителям структурных подразделений Министерства спорта Республики Татарстан ознакомить сотрудников с настоящим приказом.
3. Контроль за исполнением приказа возложить на управляющего делами Б.Р. Кадырова.

Министр

A large, stylized handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke.

В.А.Леонов

УТВЕРЖДЕНО

Приказом Министерства спорта  
Республики Татарстанот «01» 05 2023 г. № 219

**Порядок работы с обращениями граждан в Министерстве спорта  
Республики Татарстан (далее – Порядок)**

Настоящий Порядок регламентирует процедуру рассмотрения и исполнения обращений граждан, поступающих в Министерство спорта Республики Татарстан (далее – Министерство).

Сотрудники Министерства обязаны руководствоваться в своей деятельности настоящим Порядком и строго следовать его положениям.

Руководители структурных подразделений Министерства обязаны обеспечить ознакомление новых сотрудников с настоящим Порядком в течение пяти рабочих дней с даты их поступления на работу в Министерство.

**1. Правовое регулирование, связанное с рассмотрением обращений граждан**

Порядок разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом Российской Федерации от 27.06.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Закон Республики Татарстан от 12.05.2003 № 16-ЗРТ (ред. от 06.04.2023) «Об обращениях граждан в Республике Татарстан».

**2. Регистрация и сроки рассмотрения обращения граждан**

Обращения граждан, поступившие в Министерство, принимаются и регистрируются с использованием единой межведомственной системы электронного документооборота органов государственной власти Республики Татарстан (далее –

ЕМСЭД) отделом координации мероприятий, контроля и корпоративного управления Министерства (далее – Отдел) в течение трех дней с даты поступления. Обращения, поступившие в выходные и праздничные дни, регистрируются на следующий рабочий день.

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

Обращения, поступившие на татарском (иностранном) языке, направляются в отдел информационно-аналитического обеспечения и международной деятельности для перевода. Файлы с их переводами прикрепляются к первоисточникам.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, направляется в течение 7 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.

### **3. Обращение гражданина, изложенное в письменной форме, в форме электронного документа**

В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, электронный или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, обращение рассматривается в установленном порядке. На имя министра, первого заместителя или его заместителей пишется письмо о невозможности предоставить ответ гражданину. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

Министерство при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае, если текст письменного обращения не 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.

В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и, при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Министерства 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 Министерство. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

#### **4. Почтовые и электронные направления на обращения граждан**

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа с проставлением усиленной электронной подписи (далее – ЭЦП) по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Министерство в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в

обращении, поступившем в Министерство в письменной форме подписанный собственноручно министром или уполномоченными лицом.

Отдел в целях подтверждения отправки ответов (уведомлений) прикрепляет к карточке электронного документа в ЕМСД скан чека, если письмо направлено почтой, или снимок экрана отправки по электронной почте. В Отдел снимок экрана о факте отправки или отчет о доставке ответа заявителю по электронной почте предоставляет ответственный исполнитель структурного подразделения Министерства.

## **5. Проведение личного приема граждан**

Личный прием граждан проводится министром, первым заместителем министра и заместителями министра в установленные графиком в дни и часы по предварительной записи.

Информация о месте приема, установленных для приема днях и часах, контактных телефонах должностных лиц, ответственных за подготовку приема граждан, размещено на официальном сайте Министерства.

Предварительную запись граждан на прием к руководству Министерства осуществляет помощник, референт на основании письменного или устного заявления, в котором изложена суть обращения.

## **6. Порядок проведения личного приема граждан**

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

2. На каждого гражданина, записавшегося на прием, заполняется карточка личного приема.

3. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

4. На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, указывается дата и подпись заявителя. Рассмотрение таких обращений осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О

порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Законом Республики Татарстан от 12 мая 2003 № 16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан».

5. Если в ходе личного приема гражданина выясняется, что решение вопросов, содержащихся в обращении, не относится к компетенции Министерства, гражданину дается разъяснение, куда и какому уполномоченному лицу иного государственного органа или органа местного самоуправления, в компетенцию которого находится решение вопроса, поставленного в устном обращении, следует обратиться.