



**Об утверждении Положения об Управлении
Раиса Республики Татарстан по работе с обращениями граждан**

В соответствии с Указом Президента Республики Татарстан от 4 февраля 2023 года № УП-68 «Об Администрации Главы (Раиса) Республики Татарстан» **постановляю:**

1. Утвердить прилагаемое Положение об Управлении Раиса Республики Татарстан по работе с обращениями граждан.

2. Признать утратившими силу:

Указ Президента Республики Татарстан от 18 мая 2006 года № УП-180 «Об утверждении Положения об Управлении по работе с обращениями граждан Президента Республики Татарстан»;

Указ Президента Республики Татарстан от 27 декабря 2013 года № УП-1292 «О внесении изменений в Указ Президента Республики Татарстан «Об утверждении Положения об Управлении по работе с обращениями граждан Президента Республики Татарстан».

3. Настоящий Указ вступает в силу со дня его подписания.

**Раис
Республики Татарстан**



Р.Н. Минниханов

Казань, Кремль
16 мая 2023 года
№ 303

Утверждено
Указом Раиса
Республики Татарстан

от « 16 » мая 2023 года

№ 303

**Положение
об Управлении Раиса Республики Татарстан по работе
с обращениями граждан**

I. Общие положения

1. Управление Раиса Республики Татарстан по работе с обращениями граждан (далее также – Управление) является структурным подразделением Администрации Раиса Республики Татарстан.

2. Управление образовано в целях обеспечения объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения граждан), адресованных Раису Республики Татарстан, Премьер-министру Республики Татарстан, Администрации Раиса Республики Татарстан, Кабинету Министров Республики Татарстан и Аппарату Кабинета Министров Республики Татарстан.

3. Управление в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, Конституцией Республики Татарстан, федеральными конституционными законами, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами Республики Татарстан, указами и распоряжениями Раиса Республики Татарстан, Положением об Администрации Раиса Республики Татарстан, нормативными правовыми актами Республики Татарстан, распоряжениями Руководителя Администрации Раиса Республики Татарстан, а также настоящим Положением.

4. Управление непосредственно подчиняется Раису Республики Татарстан и Руководителю Администрации Раиса Республики Татарстан.

5. Положение об Управлении утверждается Раисом Республики Татарстан.

II. Основные задачи Управления

6. Основными задачами Управления являются:
обеспечение объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений граждан, адресованных Раису Республики

Татарстан, Премьер-министру Республики Татарстан, Администрации Раиса Республики Татарстан, Кабинету Министров Республики Татарстан и Аппарату Кабинета Министров Республики Татарстан, предоставление письменных ответов на них в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и законодательством Республики Татарстан;

обеспечение контроля за своевременным рассмотрением государственными органами Республики Татарстан, органами местного самоуправления и их должностными лицами поручений Раиса Республики Татарстан, Премьер-министра Республики Татарстан, Руководителя Администрации Раиса Республики Татарстан и заместителей Премьер-министра Республики Татарстан по обращениям граждан;

проведение информационно-аналитической работы с обращениями граждан;

проведение разъяснительной работы с населением по вопросам реализации гражданами Российской Федерации (далее также – граждане) закрепленного за ними Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления.

III. Основные функции Управления

7. Основными функциями Управления являются:

регистрация, учет и первичная обработка поступивших обращений граждан, адресованных Раису Республики Татарстан, Премьер-министру Республики Татарстан, Администрации Раиса Республики Татарстан, Кабинету Министров Республики Татарстан и Аппарату Кабинета Министров Республики Татарстан, в системе межведомственного электронного документооборота, единой межведомственной системе электронного документооборота Республики Татарстан;

подготовка информационно-справочных материалов по обращениям граждан для Раиса Республики Татарстан, Премьер-министра Республики Татарстан, руководителей Администрации Раиса Республики Татарстан и Аппарата Кабинета Министров Республики Татарстан;

направление обращений граждан на рассмотрение в государственные органы Республики Татарстан, федеральные государственные органы, их территориальные органы, органы местного самоуправления, организации, должностным лицам в соответствии с их компетенцией;

подготовка предложений по решению поставленных в обращениях граждан вопросов;

уведомление граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, о направлении их обращений на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

организация проверки фактов, изложенных в обращениях граждан, в том числе с выездом на место;

осуществление количественного и качественного анализа обращений граждан, подготовка информационных, аналитических и статистических материалов, оперативное и систематическое информирование Раиса Республики Татарстан, Премьер-министра Республики Татарстан, руководителей Администрации Раиса Республики Татарстан и Аппарата Кабинета Министров Республики Татарстан о результатах проведенного анализа;

подготовка проектов поручений Раиса Республики Татарстан, Премьер-министра Республики Татарстан, Руководителя Администрации Раиса Республики Татарстан и заместителей Премьер-министра Республики Татарстан по поступившим обращениям граждан;

анализ представленных исполнителями ответов на предмет полноты исполнения поручений по обращениям граждан, правильности их оформления и снятие с контроля исполненных документов;

согласование в пределах компетенции Управления технических заданий на разработку и совершенствование информационных, документационных технологий и участие в приемке этих технологий;

обеспечение по поручению Раиса Республики Татарстан, Премьер-министра Республики Татарстан, руководителей Администрации Раиса Республики Татарстан и Аппарата Кабинета Министров Республики Татарстан проверки соблюдения законодательства Российской Федерации и законодательства Республики Татарстан при рассмотрении обращений граждан в государственных органах Республики Татарстан, органах местного самоуправления, принятия мер по устранению выявленных нарушений;

изучение и обобщение опыта работы с обращениями граждан в государственных органах Республики Татарстан и органах местного самоуправления;

оказание методической и консультативной помощи в организации работы с обращениями граждан в государственных органах Республики Татарстан и органах местного самоуправления;

организация личного приема граждан Раисом Республики Татарстан, Премьер-министром Республики Татарстан, а также руководителями Администрации Раиса Республики Татарстан и Аппарата Кабинета Министров Республики Татарстан, руководителями структурных подразделений Администрации Раиса Республики Татарстан и Аппарата Кабинета Министров Республики Татарстан;

ведение приема и консультирование граждан по вопросам реализации гражданами закрепленного за ними Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления;

подготовка проектов нормативных правовых актов и методических материалов по вопросам организации работы с обращениями граждан;

участие в подготовке материалов и оформлении решений, принимаемых на совещаниях, проводимых Раисом Республики Татарстан, Премьер-министром Республики Татарстан, руководителями Администрации

Раиса Республики Татарстан и Аппарата Кабинета Министров Республики Татарстан по вопросам, связанным с рассмотрением обращений граждан; формирование дел по рассмотренным обращениям граждан в установленном порядке, обеспечение их сохранности.

Управление осуществляет также иные функции по поручениям Раиса Республики Татарстан, Руководителя Администрации Раиса Республики Татарстан.

IV. Права Управления

8. Управление для осуществления своих задач и функций имеет право: направлять обращения граждан на рассмотрение в государственные органы Республики Татарстан, федеральные государственные органы, их территориальные органы, органы местного самоуправления, организации, должностным лицам в соответствии с их компетенцией;

запрашивать и получать в установленном порядке от государственных органов Республики Татарстан, федеральных государственных органов, их территориальных органов, органов местного самоуправления, организаций и их должностных лиц сведения, необходимые для обеспечения рассмотрения обращений граждан;

вносить предложения Руководителю Администрации Раиса Республики Татарстан по совершенствованию работы с письменными обращениями граждан, организации личного приема граждан, совершенствованию делопроизводства в Администрации Раиса Республики Татарстан;

привлекать по согласованию с Руководителем Администрации Раиса Республики Татарстан в установленном порядке для осуществления отдельных направлений деятельности Управления представителей научных организаций, ученых и специалистов;

пользоваться в установленном порядке информацией, содержащейся в государственных информационных системах Республики Татарстан;

приглашать обратившихся граждан для личной беседы в целях уточнения предмета обращения;

запрашивать в установленном порядке, в том числе в электронной форме, дополнительные материалы и объяснения у обратившихся граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц;

возвращать государственным органам, органам местного самоуправления и их должностным лицам представленные с нарушениями установленного порядка документы для доработки и оформления в соответствии с установленными требованиями.

V. Взаимодействие Управления

9. Управление при реализации возложенных на него функций взаимодействует с Аппаратом Государственного Совета Республики Татарстан, Аппаратом Кабинета Министров Республики Татарстан, иными

государственными органами Республики Татарстан, федеральными государственными органами и их территориальными органами, органами местного самоуправления, организациями и гражданами, а также со всеми структурными подразделениями и должностными лицами Администрации Раиса Республики Татарстан.

VI. Ответственность

10. Работники Управления несут ответственность за выполнение возложенных на них обязанностей в соответствии с утверждаемыми Руководителем Администрации Раиса Республики Татарстан должностными регламентами.

VII. Организация деятельности Управления

11. Структура и штатная численность Управления утверждаются Раисом Республики Татарстан.

12. Руководство деятельностью Управления осуществляет начальник Управления Раиса Республики Татарстан по работе с обращениями граждан (далее – начальник Управления), который назначается на должность и освобождается от должности указом Раиса Республики Татарстан.

13. Начальник Управления:

осуществляет непосредственное руководство деятельностью Управления, обеспечивает решение возложенных на него задач, несет персональную ответственность за эффективное выполнение функций Управлением, состояние исполнительской и служебной дисциплины в Управлении;

участвует в совещаниях у Раиса Республики Татарстан, в заседаниях Кабинета Министров Республики Татарстан, государственных органов Республики Татарстан, а также органов, образуемых Раисом Республики Татарстан, при рассмотрении вопросов, отнесенных к компетенции Управления, направляет в установленном порядке для участия в совещаниях представителей Управления;

подписывает и визирует служебные документы в пределах своих полномочий;

распределяет должностные обязанности между работниками Управления и представляет на утверждение Руководителю Администрации Раиса Республики Татарстан их должностные регламенты;

вносит предложения Руководителю Администрации Раиса Республики Татарстан о повышении квалификации работников Управления, применении к ним мер поощрения и дисциплинарного взыскания;

вносит предложения Руководителю Администрации Раиса Республики Татарстан о назначении на должность либо освобождении от должности, а также командировании работников Управления.

14. В период временного отсутствия начальника Управления его обязанности исполняет заместитель начальника Управления либо иное уполномоченное должностное лицо Управления.

15. Работники Управления назначаются на должность и освобождаются от должности Руководителем Администрации Раиса Республики Татарстан по представлению начальника Управления.
