

УТВЕРЖДЕН
приказом руководителя
Республиканского агентства
по печати и массовым
коммуникациям «Татмедиа»
«18» августа 2025 г.
№ 119-п

РЕГЛАМЕНТ
работы с обращениями граждан
в Республиканском агентстве по печати и
массовым коммуникациям «Татмедиа»

1. Общие положения	2
2. Порядок работы с письмами и заявлениями граждан	3
3. Прием граждан в Агентстве	7
4. Порядок и формы контроля за обращениями граждан	7
5. Приложение 1	9
6. Приложение 2	10
7. Приложение 3	11

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент утверждает порядок работы с обращениями граждан (далее - обращения), их приема в Республиканском агентстве по печати и массовым коммуникациям «Татмедиа» (далее - Агентство), правила регистрации, учета и контроля за их исполнением.

1.2. Обращения поступают в письменной форме, в форме электронного документа через официальные информационные системы общего пользования, а также в результате личного приема. В них авторами высказываются предложения, заявления, жалобы.

1.3. Место нахождения Агентства: г. Казань, ул. Декабристов, д.2, 5 этаж.

График работы Агентства: ежедневно, с 8.00 до 17.00, кроме субботы и воскресенья, обед с 12:00 до 13:00.

Присутственное место находится в общем отделе и оборудовано:

- мебелью;
- информационным стендом;
- системой кондиционирования воздуха;
- противопожарной системой и системой пожаротушения;
- телефоном.

В случае необходимости рассматривающее обращение должностное лицо Агентства может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

Проход в Агентство осуществляется по пропуску и(или) документу, удостоверяющему личность.

Справочный телефон общего отдела (843) 570-31-23.

1.4. Адрес официального сайта Агентства в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - сеть Интернет): tatmedia.tatarstan.ru

1.5. Информация о порядке работы с обращениями граждан и их приеме может быть получена:

- 1) посредством информационного стенда, содержащего визуальную и текстовую информацию о времени приема граждан, расположенного на 5 этаже здания по ул. Декабристов, 2;
- 2) посредством сети Интернет:
 - на официальном сайте Агентства tatmedia.tatarstan.ru;
 - на Портале государственных и муниципальных услуг Республики Татарстан;
- 3) при устном обращении в Агентство (лично и по телефону);
- 4) при письменном (в том числе в форме электронного документа) обращении в Агентство.

1.6. Используемые в настоящем Регламенте термины «жалоба», «предложение», «заявление», понимаются в значениях, установленных Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» как обращения граждан, направленные

в письменной форме или в виде электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал) либо официального сайта Агентства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

1.7. Настоящий Регламент распространяется, в том числе, на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или федеральными законами.

2. Порядок работы с письмами и заявлениями граждан

2.1. Организацию работы с письменными и устными обращениями граждан, контроль за своевременным и качественным их рассмотрением (учет, прохождение, рассмотрение и подготовку ответов) в Агентстве обеспечивает общий отдел в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», законом Республики Татарстан от 12 мая 2003 года №16-ЗР «Об обращениях граждан в Республике Татарстан».

2.2. Поступившие в Агентство письма граждан и ответы о результатах их рассмотрения принимаются и регистрируются в общем отделе в единой межведомственной системе электронного документооборота.

Письменное обращение должно быть зарегистрировано не позднее 3 дней с момента его получения общим отделом Агентства.

В процессе первоначальной обработки поступивших писем проверяется правильность доставки и целостность вложений.

На первой странице письма ставится регистрационный штамп с указанием очередного порядкового номера в пределах календарного года и дата поступления.

В обращении, подаваемом в форме электронного документа, в обязательном порядке указываются:

гражданином - фамилия, имя, отчество (при наличии);

юридическим лицом - полное наименование организации, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) и должность уполномоченного представителя, направившего обращение;

суть предложения, заявления или жалобы;

адрес электронной почты, уникальный идентификатор личного кабинета на Едином портале, на официальном сайте Агентства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, по которым должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения.

К обращению, подаваемому в форме электронного документа гражданин или представитель юридического лица вправе приложить необходимые документы и материалы в электронном виде.

2.3. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и 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.

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

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, Агентством 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 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 течении семи дней со дня регистрации обращения сообщает гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддается прочтению.

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 Агентства либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Агентство. О данном 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.

В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов не относится к компетенции Агентства, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам на

рассмотрение. Перенаправление обращения гражданина по компетенции осуществляется в течение 7 календарных дней со дня регистрации обращения.

При перенаправлении обращения гражданин должен быть обязательно уведомлен о переадресации в той же форме, в которой было подано обращение.

Если 7-й день приходится на выходной или праздничный день, срок переносится на следующий рабочий день.

2.4 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.

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.

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

2.5. Не допускается направление жалоб на рассмотрение должностным лицам и органам, действия которых в них обжалуются.

Переадресация писем гражданина из одного подразделения Агентства в другое осуществляется через общий отдел Агентства.

2.6. Руководители подразделения:

- определяют порядок изучения вопросов, содержащихся в поступивших заявлениях;
- добиваются от исполнителей, которым поручено рассмотрение письма, всесторонней проверки фактов и ответов на все поставленные автором вопросы;
- контролируют выполнение поручений, конкретных мер по решению затронутых автором проблем; организуют подготовку информации руководителю, его заместителям, начальнику управления делами Агентства или ответа заявителю и вышестоящим органам, где письмо находится на контроле.

2.7. Заявления граждан, не требующие дополнительного изучения и проверок, рассматриваются в течение 15 дней со дня поступления в общий отдел.

Обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются в срок до 30 дней со дня регистрации, если в резолюции не указан иной срок исполнения.

В случаях, когда для решения поставленных в письме вопросов необходимо дополнительное время, сроки подготовки ответа могут быть продлены должностным лицом, давшим поручение, но не более чем на 30 дней, о чем исполнитель обязан уведомить автора. В каждом отдельном случае руководитель,

ответственный за разрешение заявлений, может установить для подчиненных более короткий срок исполнения.

2.8. О результатах рассмотрения письма или устного обращения исполнитель письменно докладывает должностному лицу, давшему поручение. Итоговые документы по результатам рассмотрения писем граждан при наличии нескольких исполнителей перед докладом руководству должны быть завизированы соответствующими должностными лицами в подразделениях-соисполнителях.

2.9. Ответ автору письма готовится на бланке установленного образца, в котором необходимо сослаться на номер и дату письма, указать, от кого оно получено и по какому вопросу, дать исчерпывающий ответ на поставленные вопросы и сообщить о принятых мерах (если отдельные приведенные в письме факты не подтвердились, то следует указать на это).

Ответ на коллективное заявление направляется на имя первого подписавшего его лица (если в письме не оговорено конкретное лицо) или в отдельных случаях каждому из подписавших такое заявление.

Данные заявителям обещающие ответы остаются на контроле в соответствующем подразделении, а также в общем отделе Агентства и снимаются с контроля после дополнительного ответа о выполнении обещания.

2.10. Письма граждан считаются рассмотренными, если заявителю даны ответы на все поставленные в них вопросы.

Законченные делопроизводством письма граждан формируются в «Дело» в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

2.11. Направление ответов на письма в вышестоящие органы и заявителям осуществляется общим отделом посредством ЕМСЭД, электронной почты либо почты России, Единого портала, официального сайта Агентства.

2.12. Общий отдел обязан вести анализ и обобщение поступивших писем, систематически представлять руководителю Агентства и управляющему делами Агентства сведения о количестве и характере поступивших и рассмотренных письменных и устных обращений граждан, разрабатывать предложения и рекомендации по совершенствованию работы по рассмотрению и разрешению заявлений граждан.

Не реже одного раза в полугодие общий отдел осуществляет обобщение и проводит анализ поступивших обращений граждан. Анализ содержит информацию о количестве поступивших, переадресованных и рассмотренных письменно 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.

2.13 В течение одного года общий отдел Агентства обязан сохранять доказательства направления ответов на обращения заявителей (реестры почтовых отправлений с отметкой почтового отделения, копии исходящих писем в электронной почте, отметки о вручении ответа заявителю лично).

3. Прием граждан в Агентстве

3.1. Организация ведения приема граждан в Агентстве возлагается на секретариат руководителя.

Прием граждан руководителем Агентства, его заместителями проводится в дни и часы приема согласно графику.

3.2. Личный прием граждан руководитель Агентства, его заместители ведут по предварительной записи согласно установленному графику.

Предварительная запись на прием осуществляется секретарем руководителя.

3.3. На каждое письменное или устное заявление гражданина, обратившегося на прием, сотрудниками общего отдела заводится регистрационная карточка установленного образца.

Для решения поставленных вопросов по существу и подготовки ответа заявителю заявление направляется в соответствующее подразделение Агентства.

3.4. До приема у руководителя Агентства вопросы заявителя изучаются заместителями руководителя Агентства согласно их компетенции.

3.5. После приема у руководителя Агентства, его заместителей регистрационная карточка с визой ведущего прием лица подшивается в дело, регистрируется в системе ЕМСЭД, ставится на контроль.

3.6. Поручения руководителя Агентства, его заместителей считаются исполненными, если все поставленные гражданами вопросы рассмотрены, решены, либо по ним даны подробные разъяснения. В регистрационной карточке делается отметка («дело», дата, подпись) руководителем, давшим соответствующее поручение.

3.7. Регистрационные карточки вместе с документами по приему хранятся в общем отделе.

3.8. Общий отдел анализирует причины, характер и содержание устных обращений населения, готовит заключения и предложения по совершенствованию организации личного приема граждан в Агентстве.

4. Порядок и формы контроля за обращениями граждан

4.1. Контроль за рассмотрением обращений 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 поступивших обращений, хода и результатов работы с обращениями.

Контроль за исполнением обращений включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращения;

- подготовку оперативных запросов исполнителем о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям;
- снятие обращений с контроля.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется специалистом общего отдела Агентства, на которого в соответствии с должностной инструкцией возложена обязанность по контролю за рассмотрением структурными подразделениями Агентства обращений граждан.

Контролю подлежат все поступившие обращения.

Обращения снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

Обращения, по которым заявителям были направлены уведомления о продлении сроков рассмотрения их обращения, снимаются с контроля после направления ответов заявителям.

УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ПРИЕМА ГРАЖДАН

№ _____ Дата приема « _____ » _____ 20 _____ г.

Район _____

Адрес _____

Фамилия, имя, отчество автора _____

Социальное положение _____

Льготный состав _____

Повторность: Да, нет _____

Содержание беседы _____

Результат приема _____

Вел беседу _____

Подпись _____

Согласен на устный ответ _____

Подпись _____

2. Диаграмма процедуры

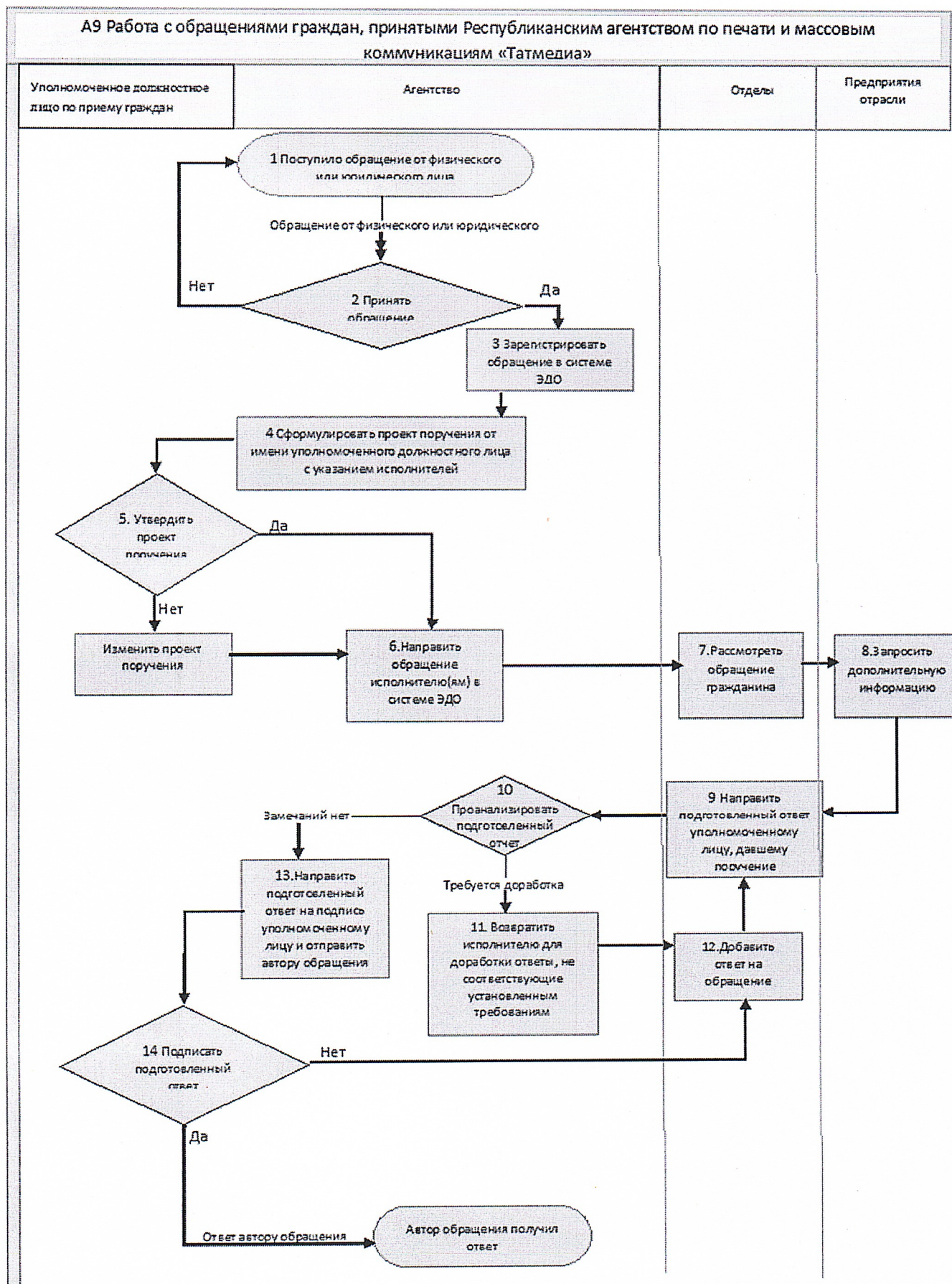


Диаграмма процедуры

