



## МЭРИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ТОЛЬЯТТИ

---

### РАСПОРЯЖЕНИЕ

12.12.2013 № 849Р-р/1

г.Тольятти, Самарской области



Об утверждении  
Порядка работы с обращениями  
граждан, поступившими в мэрию  
городского округа Тольятти

В целях своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан, поступивших в мэрию городского округа Тольятти, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководствуясь Уставом городского округа Тольятти,

1. Утвердить прилагаемый Порядок работы с обращениями граждан, поступившими в мэрию городского округа Тольятти (далее – Порядок).

2. Заместителям мэра, заместителю мэра - руководителю аппарата мэрии, руководителям органов мэрии городского округа Тольятти:

2.1. Организовать работу с обращениями граждан в соответствии с настоящим распоряжением.

2.2. Под личным контролем осуществлять проверку фактов о неоднократных нарушениях прав и законных интересов граждан, в том числе коррупционных проявлениях, изложенных в обращениях граждан на имя уполномоченного по правам человека в Самарской области и направленных на рассмотрение в мэрию городского округа Тольятти.

3. Признать утратившими силу:

3.1. Распоряжение мэра городского округа Тольятти от 12.01.2009 г. № 97-р/1 «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан,

поступившими в общественную приемную мэрии городского округа Тольятти».

3.2. Распоряжение мэрии городского округа Тольятти от 06.05.2011 г. № 4681-р/1 «О внесении изменений в распоряжение мэра городского округа Тольятти от 12.01.2009 г. № 97-р/1 “Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан, поступившими в общественную приемную мэрии городского округа Тольятти”» (газета «Городские ведомости», 12 мая 2011 года, № 48(1259)).

4. Управлению по оргработе и связям с общественностью мэрии городского округа Тольятти (Алексеев А.А.) опубликовать настоящее распоряжение в газете «Городские ведомости».

5. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя мэра-руководителя аппарата мэрии Свешникову И.М.



С.И.Андреев

УТВЕРЖДЕН  
распоряжением мэрии  
городского округа Тольятти  
от 12.12.2013 г. № 8491-р/1

## ПОРЯДОК РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИМИ В МЭРИЮ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ТОЛЬЯТТИ

### I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Порядок работы с обращениями граждан, поступившими в мэрию городского округа Тольятти (далее - Порядок), разработан в целях своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан, поступивших в мэрию городского округа Тольятти (далее – мэрия), определяет сроки и последовательность действий при организации работы по рассмотрению обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в мэрию.

1.2. Работа с обращениями граждан в мэрии ведется в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется мэром городского округа Тольятти, заместителями мэра, руководителями и сотрудниками органов мэрии в соответствии с компетенцией.

1.4. Обращение гражданина (далее - обращение), поступившее в мэрию, в соответствии с компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению. В случае необходимости обеспечивается его рассмотрение с выездом на место.

### II. НАПРАВЛЕНИЕ, РЕГИСТРАЦИЯ И СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ

2.1. Обращение может быть доставлено непосредственно заявителем, поступить по почте (445011, Российская Федерация, Самарская область, г. Тольятти, площадь Свободы, 4), телеграфу, электронной почте (tgi@tgi.ru), в почтовый ящик мэрии, посредством факсимильной связи (8 (8482) 22-56-66), через электронные сервисы «Виртуальная приемная» мэрии (раздел на официальном портале мэрии (тольятти.рф) и «Открытый город» (open.tgi.ru).

2.2. Обращения, указанные в п. 2.1 настоящего Порядка, принимаются сотрудниками, ответственными за делопроизводство, и регистрируются в порядке, установленном распоряжением мэрии городского округа Тольятти от 08.06.2012 № 6963-р/1 «Об электронном документообороте в мэрии городского округа Тольятти».

2.2.1. Обращения, поступившие для организации рассмотрения в общественную приемную мэрии, регистрируются сотрудником общественной приемной мэрии, ответственным за делопроизводство, в течение трех дней с момента поступления обращений в мэрию.

2.2.2. Обращения, поступившие для организации рассмотрения в органы мэрии, регистрируются сотрудником органа мэрии, ответственным за делопроизводство, в течение трех дней с момента поступления в мэрию.



2.2.3. Обращения граждан, поступившие в органы мэрии посредством электронного сервиса «Открытый город», регистрируются сотрудником органа мэрии, ответственным за делопроизводство, и сотрудником, ответственным за ведение электронного сервиса «Открытый город», в течение одного дня с момента поступления в мэрию.

В случае, если поступившее обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа мэрии, сотрудник органа мэрии, ответственный за ведение электронного сервиса «Открытый город», не позднее следующего рабочего дня со дня его поступления, возвращает обращение лицу, ответственному за распределение поступивших в электронный сервис «Открытый город» обращений (далее – модератор), с указанием соответствующего органа мэрии, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

Модератор не позднее следующего рабочего дня со дня возврата обращения из органа мэрии переадресовывает его в указанный орган мэрии для организации рассмотрения обращения.

Обращение, повторно направленное модератором в орган мэрии, подлежит обязательному приему в работу.

2.3. Обращения, адресованные мэру, заместителям мэра, поступившие в органы мэрии по факсимильной связи, электронной почте, через портал мэрии, с нарочным, в том числе во время встречи сотрудников органов мэрии с населением, передаются в общественную приемную мэрии для организации рассмотрения обращения не позднее следующего дня со дня поступления обращения в орган мэрии.

2.4. Обращения, поступившие в общественную приемную по факсимильной связи, электронной почте, через портал мэрии, с нарочным, в том числе во время встречи сотрудников органов мэрии с населением, содержащие вопросы, относящиеся к компетенции мэрии, передаются в органы мэрии по направлениям деятельности для организации рассмотрения обращения не позднее следующего дня со дня поступления обращения в общественную приемную.

2.5. Письменные обращения или обращения в форме электронного документа, за исключением обращений, поступивших посредством электронного сервиса «Открытый город», рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения, если иное не предусмотрено настоящим Порядком.

2.6. Обращения граждан, поступившие в электронный сервис «Открытый город», рассматриваются в течение 10 рабочих дней со дня регистрации обращения.

2.7. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного подпунктом «2» пункта 3.1 настоящего Порядка, мэр, заместители мэра вправе продлить срок рассмотрения поступивших обращений граждан:

- 1) обращения граждан, поступивших посредством электронного сервиса «Открытый город», на срок не более чем на 20 дней.
- 2) остальные обращения граждан на срок не более чем на 30 дней.

### III. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ

3.1. Мэр, заместители мэра, руководители органов мэрии, сотрудники органов мэрии:

- 1) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости с участием гражданина, направившего обращение;
- 2) запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- 3) принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона № 59-ФЗ от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

5) уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией

6) уведомляют гражданина о продлении срока рассмотрения поступившего от него обращения.

3.2. Зарегистрированные обращения граждан направляются сотрудником, ответственным за делопроизводство, далее на рассмотрение мэру, заместителям мэра, курирующим соответствующие вопросы, руководителям органов мэрии.

3.3. Мэр, заместители мэра, руководители органов мэрии дают указания непосредственным исполнителям для подготовки ответа гражданам в установленные законом сроки. При назначении нескольких исполнителей исполнитель, указанный в списке первым, либо отмеченный особой отметкой, является ответственным лицом, подготавливающим обобщенный ответ (далее – ответственный исполнитель).

Порядок исполнения обращений граждан, поступивших в мэрию, регламентируется в соответствии с п. 4.2. раздела IV постановления мэрии городского округа Тольятти от 02.08.2012 г. № 8682-р/1 «Об утверждении регламента делопроизводства и документооборота в мэрии городского округа Тольятти(далее – Регламент).

3.4. Контроль сроков рассмотрения обращений граждан к мэру, заместителям мэра осуществляет общественная приемная мэрии ежедневно, с предварительным напоминанием исполнителю об истечении контрольных сроков.

Контроль сроков рассмотрения обращений граждан к руководителям органов мэрии осуществляет сотрудник, ответственный за делопроизводство.

3.5. Мэр, заместители мэра, руководители органов мэрии рассматривают подготовленный проект ответа с пакетом документов и принимают решение по поставленным в обращении вопросам в соответствии с п. 4.5 раздела IV Регламента.

3.6. Ответ на обращение подписывается мэром, заместителем мэра, руководителем органа мэрии.

3.7. Ответ на обращение, поступившее в мэрию в форме электронного документа, направляется в форме отсканированного электронного документа, электронного документа, подписанного электронной цифровой подписью уполномоченного лица, по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.8. При необходимости продления контрольного срока, в случаях, указанных в п. 2.7 настоящего Порядка, исполнитель направляет служебное письмо о продлении срока мэру, заместителю мэра с обоснованием необходимости продления контрольного срока исполнения.

3.9. Рассмотренное обращение гражданина и зарегистрированный ответ снимается с контроля, подготовленные по обращению материалы оформляются в дело, согласно номенклатуре дел.

3.10. Порядок рассмотрения обращений поступивших в электронный сервис «Открытый город»:

3.10.1. в случае, если в обращении содержатся персональные данные гражданина, направившего обращение, либо других лиц, сотрудник, ответственный за ведение электронного сервиса «Открытый город», не позднее следующего рабочего дня с момента поступления обращения, посредством функционала сервиса, отказывает гражданину в приеме обращения, с указанием причины отказа и предложением направить данное обращение посредством электронного сервиса «Виртуальная приемная»;

3.10.2. в случае поступления обращения гражданина, в котором содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию мэрии, сотрудником, ответственным



за подготовку ответа, не позднее чем за два дня до контрольного срока, подготавливается ответ с разъяснением гражданину, в компетенции какого государственного органа, органа местного самоуправления или иного должностного лица находится решение поставленных в обращении вопросов;

3.10.3. сотрудник, ответственный за подготовку ответа, не позднее чем за два дня до контрольного срока, подготавливает проект ответа на обращение гражданина и направляет его руководителю органа мэрии для рассмотрения.

Если проект ответа выполнен не в полном объеме и (или) имеются замечания по тексту ответа, то документ возвращается сотруднику, ответственному за подготовку ответа, на доработку до истечения контрольного срока.

В случае истечения контрольного срока обращения и необходимости его доработки, ответственный исполнитель в течении одного дня подготавливает служебное письмо на имя мэра, заместителя мэра с мотивированным обоснованием продления сроков исполнения документа с указанием даты исполнения и готовит уведомительное письмо заявителю.

3.12.3. подготовленный ответ подписывается руководителем органа мэрии и передается сотруднику, ответственному за делопроизводство, для снятия с контроля;

3.12.4. сотрудник, ответственный за делопроизводство, в течении одного дня, регистрирует подготовленный ответ на обращение гражданину и передает его сотруднику, ответственному за ведение электронного сервиса «Открытый город»;

3.12.5. сотрудник, ответственный за ведение электронного сервиса «Открытый город», в день получения подготовленного ответа, размещает, посредством функционала электронного сервиса «Открытый город», копию текста зарегистрированного в СЭД «Дело» ответа на обращение гражданина;

3.12.6. контроль сроков рассмотрения обращений граждан, полученных через электронный сервис «Открытый город», осуществляет сотрудник, ответственный за ведение сервиса «Открытый город».

#### IV. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

4.1. Мэр, заместители мэра проводят личный прием граждан согласно графику, утвержденному мэром городского округа Тольятти, с указанием даты, времени и места проведения приема граждан. Информация о дате, времени и месте проведения приема граждан мэром находится в общественной приемной мэрии, а также размещается на официальном портале мэрии городского округа Тольятти.

4.2. Руководители органов мэрии проводят личный прием граждан в соответствии с согласованным начальником общественной приемной мэрии графиком личного приема граждан. Согласованный график и время личного приема граждан находятся в общественной приемной мэрии, а также размещаются на стендах в помещениях, занимаемых органами мэрии. Адреса, телефоны и часы работы органов мэрии подлежат размещению на официальном портале мэрии городского округа Тольятти и публикуются в газете «Городские ведомости».

4.3. Запись на прием производится в «Журнале регистрации личных приемов» при личном присутствии заявителя, либо по телефону. Дата и время приема сообщаются заявителю при обращении.

4.4. Ответственный сотрудник общественной приемной мэрии либо органа мэрии оформляет карточку личного приема гражданина, где указывает необходимую информацию о гражданине, в том числе фамилию, имя, отчество гражданина, почтовый адрес, содержание устного обращения, дату подачи обращения.

4.5. Сотрудники общественной приемной мэрии подготавливают и направляют, не позднее одного рабочего дня до проведения приема граждан, мэру, заместителю мэра для предварительного ознакомления список граждан на прием с кратким описанием сути

обращений, а также подборку документов по обращениям граждан по заявленным вопросам.

Ответственные сотрудники органов мэрии подготавливают и направляют руководителям органов мэрии для предварительного ознакомления список граждан на прием с кратким описанием сути обращений, а также подборку документов по обращениям граждан по заявленным вопросам.

При необходимости сотрудники общественной приемной мэрии и ответственные сотрудники органов мэрии могут запрашивать по обращению граждан информацию в органах мэрии, с указанием сроков исполнения, в электронном виде через СЭД «Дело». Сотрудники органов мэрии обязаны предоставить запрошенную информацию, в пределах указанных сроков в электронном виде через СЭД «Дело» и на бумажном носителе в общественную приемную мэрии, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

Документы, удостоверяющие личность, а также документы и материалы, подтверждающие доводы по обращению, представляются гражданином самостоятельно в день приема.

4.6. Мэр, заместитель мэра, руководители органов мэрии принимают граждан в порядке очереди, определенной при записи граждан на прием.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение, с согласия гражданина, может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

4.8. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию мэрии, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.9. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.10. При поступлении соответствующих предложений со стороны уполномоченного по правам человека в Самарской области, личный прием граждан по вопросам неоднократных нарушений прав и законных интересов, в том числе содержащих коррупционные проявления, осуществляется мэром, заместителями мэра совместно с уполномоченным по правам человека в Самарской области.

## V. ПОРЯДОК РАБОТЫ С УСТНЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

5.1. Устные обращения граждан, в том числе поступившие по телефону, по специально организованной системе «Телефон доверия», горячим линиям, принимаются сотрудниками общественной приемной и сотрудниками органов мэрии в часы работы мэрии.

5.2. На устные обращения граждан, в том числе телефонные обращения граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, даются ответы в устной форме во время личного приема или по телефону.

5.3. Сотрудники мэрии консультируют граждан по вопросам, входящим в их компетенцию, а также даются разъяснения в какие государственные органы, органы местного самоуправления и организации, находящиеся в подведомственном подчинении органов мэрии, необходимо обратиться для решения поставленных в обращении вопросов.

5.4. Порядок рассмотрения телефонных обращений граждан, поступивших в



общественную приемную мэрии, требующих дополнительного изучения и проверки:

5.4.1. телефонное обращение, поступившее в мэрию принимается начальником либо сотрудником общественной приемной;

5.4.2. сотрудник общественной приемной, ответственный за делопроизводство, оформляет регистрационную карточку в СЭД «Дело» и направляет начальнику общественной приемной для назначения исполнителя;

5.4.3. начальник общественной приемной направляет руководителям органов мэрии, в соответствии с компетенцией, обращение граждан для рассмотрения, с указанием контрольных сроков исполнения;

5.4.3. рассмотрение обращений ведется в том же порядке, что и рассмотрение письменных обращений граждан.

5.4.4. после получения ответа из органов мэрии посредством СЭД «Дело» на обращение граждан, сотрудники общественной приемной мэрии направляют его в письменном виде гражданину, по указанному им в устном обращении почтовому адресу.

## VI. ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИЕ ПРИ ПЕРЕДАЧЕ РАДИО (ТЕЛЕВИЗИОННОЙ) ПРОГРАММЫ В РЕЖИМЕ «ПРЯМОГО ЭФИРА», В ХОДЕ ПРОВЕДЕНИЯ СОБРАНИЙ И КОНФЕРЕНЦИЙ ТРУДОВЫХ КОЛЛЕКТИВОВ И ВСТРЕЧАХ С ЖИТЕЛЯМИ ГОРОДСКОГО ОКРУГА

6.1. При передаче радио (телевизионной) программы в режиме «прямого эфира» с участием мэра, заместителей мэра, руководителей органов мэрии граждане задают вопросы по установленным в студиях телефонам. Дата, время проведения радио (телевизионной) программы в режиме «прямого эфира» и номера телефонов студии сообщаются населению заранее через средства массовой информации городского округа, номера телефонов телевизионной студии озвучиваются в «прямом эфире» ведущим программу.

6.2. На все поступившие вопросы в радио (телевизионной) программе в режиме «прямого эфира» мэр, заместитель мэра, руководители органов мэрии дают ответы в устной форме. Обращения граждан, требующие дополнительного изучения и проверки, передаются мэром, заместителем мэра, руководителями органов мэрии, либо сопровождающими их лицами на следующий день после эфира в общественную приемную мэрии для регистрации и рассмотрения в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений граждан.

6.3. На устные обращения граждан к мэру, заместителям мэра, поступившие в ходе проведения собраний, конференций трудовых коллективов и встреч с жителями, даются разъяснения в устной форме. Обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, передаются мэром, заместителем мэра, либо сопровождающими их лицами на следующий день после проведения собраний в письменном виде в общественную приемную для дальнейшей работы и ответа заявителям.

## VII. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

7.1. Проверки организации работы с обращениями граждан, поступившими в органы мэрии, осуществляются в форме плановой и внеплановой проверки.

Плановые проверки осуществляются в соответствии с графиком, утвержденным заместителем мэра-руководителем аппарата мэрии.

Внеплановые проверки осуществляются по поручению мэра, заместителей мэра.

7.2. Проверки осуществляются сотрудниками общественной приемной на предмет качества и сроков рассмотрения обращений граждан. По результатам проведения проверки составляется заключение, подписанное начальником общественной приемной



мэрии, в которой излагаются выявленные в ходе проведения проверки нарушения и предложения по устранению замечаний.

7.3. После проведения плановой проверки заключение направляется руководителю управления по оргработе и связям с общественностью, внеплановой проверки – мэру, заместителям мэра для принятия решения.

7.4. В случае выявления нарушений при проведении проверки копия заключения с предложениями по устранению нарушений с указанием контрольных сроков исполнения направляется руководителю органа мэрии, допустившему нарушения, для информирования и (или) устранения нарушений.

7.5. До истечения контрольных сроков исполнитель направляет в общественную приемную мэрии письменный отчет о проделанной работе по устранению выявленных нарушений.

7.6. Материалы по проведенным проверкам оформляются в дело, согласно номенклатуре дел.

7.7. Сотрудники общественной приемной еженедельно, посредством системы электронного документооборота «ДЕЛЮ», направляют напоминания руководителям органов по контрольным срокам исполнения обращений граждан.

7.8. Сотрудники общественной приемной мэрии проводят информационно-аналитическую работу по обращениям граждан.

7.9. Подготовка отчетов, аналитических, обзорных и информационных материалов осуществляется с целью изучения проблем населения, выявления причин, вызывающих обращения граждан по наиболее значимым вопросам.

7.10. Информационно-аналитические материалы представляются мэру, заместителям мэра ежеквартально.

## VIII. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩЕГО ПОРЯДКА

Лица, виновные в нарушении настоящего Порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

\_\_\_\_\_

