



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ТОЛЬЯТТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

31.01.2018 № 220-П/1

г. Тольятти, Самарской области

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

В целях своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию 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, администрация городского округа Тольятти ПОСТАНОВЛЯЕТ:

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

2. Заместителям главы городского округа Тольятти, руководителям органов администрации городского округа Тольятти:

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

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 администрацию городского округа Тольятти.

3. Организационному управлению администрации городского округа Тольятти опубликовать настоящее постановление в газете «Городские ведомости».

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы городского округа – руководителя аппарата администрации Блинову Т.В..

Глава городского округа



С.А.Анташев

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
городского округа Тольятти
от 31.01.2018 г. № 220-п/1

ПОРЯДОК
РАБОТЫ С ПИСЬМЕННЫМИ И УСТНЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН,
ПОСТУПИВШИМИ В АДМИНИСТРАЦИЮ
ГОРОДСКОГО ОКРУГА ТОЛЬЯТТИ

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Порядок работы с письменными и устными обращениями граждан в администрации городского округа Тольятти (далее – Порядок) разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами Самарской области, Уставом городского округа Тольятти.

1.2. Настоящий Порядок устанавливает систему работы по централизованному учету, организации рассмотрения письменных и устных обращений граждан, в целях своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию городского округа Тольятти (далее – администрация), определяет сроки и последовательность действий при организации работы по рассмотрению обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации.

1.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется главой городского округа Тольятти, заместителями главы, руководителями и сотрудниками органов администрации в соответствии с компетенцией.

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

1.5. Обращение может быть подано лично заявителем в письменной форме, по телефону, поступить по почте (445011, Российская Федерация, Самарская область, г. Тольятти, площадь Свободы, 4), телеграфу, электронной почте (tgl@tgl.ru), в почтовые ящики администрации, посредством факсимильной связи (8 (8482) 54-36-66), через электронный сервис «Виртуальная приемная» администрации (раздел на официальном портале администрации (portal.tgl.ru, Тольятти.рф), через муниципальное автономное учреждение городского округа Тольятти «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее-МАУ «МФЦ») а также устно должностному лицу администрации городского округа Тольятти, наделенному правом и обязанностью рассмотрения обращений, или ведущему прием граждан.



II. ПОРЯДОК ПРИЕМА И РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИХ В АДМИНИСТРАЦИЮ ГОРОДСКОГО ОКРУГА

2.1. Обращения, указанные в п. 1.5. настоящего Порядка, принимаются сотрудниками, ответственными за делопроизводство, и регистрируются в соответствии с распоряжением 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)

2.2. Обращения, поступившие для организации рассмотрения в общественную приемную (отдел) управления взаимодействия с общественностью администрации (далее – общественная приемная администрации), регистрируются сотрудником общественной приемной администрации, ответственным за делопроизводство, в системе электронного документооборота «Дело» (далее – СЭД «Дело») в течение трех дней с момента поступления обращений в администрацию.

2.3. Обращения, поступившие для организации рассмотрения в органы администрации, регистрируются сотрудником органа администрации, ответственным за делопроизводство, в СЭД «Дело» в течение трех дней с момента поступления в администрацию.

2.4. Обращения, поступившие для организации рассмотрения в канцелярию (отдел) организационного управления (далее – канцелярия администрации), регистрируются сотрудником канцелярии, ответственным за делопроизводство, в СЭД «Дело», в течение трех дней с момента поступления в администрацию.

2.5. Обращения, адресованные главе городского округа, заместителям главы, поступившие в органы администрации по факсимильной связи, электронной почте, через портал администрации, с нарочным, в том числе во время встречи сотрудников органов администрации с населением, передаются в общественную приемную администрации для организации рассмотрения обращения не позднее следующего дня со дня поступления обращения в орган администрации.

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

2.7. Письменные обращения или обращения в форме электронного документа рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения, если иное не предусмотрено настоящим Порядком.

2.8. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, глава, заместители главы, вправе продлить срок рассмотрения поступивших обращений граждан на срок не более чем на 30 дней.

III. ПОРЯДОК ПРИЕМА И РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИХ В МАУ «МФЦ»

3.1. Основанием для начала процедуры является личное обращение заявителя (или его полномочного представителя) в МАУ «МФЦ».

3.2. Выполнение процедуры осуществляет сотрудник МАУ «МФЦ», ответственный за прием и регистрацию документов.



3.3. Сотрудник МАУ «МФЦ», ответственный за прием и регистрацию документов:

3.3.1. принимает письменное обращение гражданина (граждан) к главе (заместителям главы) городского округа Тольятти.

3.3.2. проверяет документ, удостоверяющий личность заявителя, а именно: срок действия документа, наличие записи об органе, выдавшем документ, дату выдачи, подписи и фамилии должностных лиц, оттиск печати, а также соответствие данных документа, удостоверяющего личность, данным, указанным в документе, подтверждающем полномочия представителя, в случае обращения полномочного представителя.

3.4. Сотрудник МАУ «МФЦ», ответственный за прием и регистрацию документов:

3.4.1. осуществляет ввод информации в Электронный журнал ГИС СО МФЦ (далее – Электронный журнал) с указанием следующих сведений:

- фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии);
- фамилии, имени и отчества (последнее – при наличии) представителя, если заявление подается не лично заявителем;
- почтового адреса для ответа;

3.4.2. регистрирует обращение граждан в Электронном журнале.

3.4.3. производит сканирование документов, представленных заявителем.

3.4.4. формирует расписку о приеме обращения с использованием программных средств в двух экземплярах, в которой указываются:

- наименование МАУ «МФЦ»;
- дата и номер регистрации обращения в Электронном журнале;
- информация о заявителе (фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии));
- фамилия и инициалы сотрудника МАУ «МФЦ», принявшего обращение;

3.4.5. ставит подпись на расписке о приеме обращения и передает ее для подписания заявителю.

3.4.6. выдает первый экземпляр расписки заявителю. Второй экземпляр прилагается к заявлению.

3.4.7. передает документы в канцелярию МАУ «МФЦ» с отметкой в Электронном журнале.

3.5. Результатом выполнения процедуры является зарегистрированное обращение гражданина.

3.6. Срок выполнения процедуры составляет не более 30 минут.

IV. ПОРЯДОК ПЕРЕДАЧИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИХ В МАУ «МФЦ» В АДМИНИСТРАЦИЮ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ТОЛЬЯТТИ

4.1. Основанием для начала процедуры является поступление зарегистрированного обращения граждан сотруднику МАУ «МФЦ», ответственному за передачу документов.

4.2. Выполнение процедуры осуществляет сотрудник МАУ «МФЦ», ответственный за передачу документов, курьер МАУ «МФЦ».

4.3. Сотрудник МАУ «МФЦ», ответственный за передачу документов, производит отметку в Электронном журнале о получении обращений граждан.

4.4. Сотрудник МАУ «МФЦ», ответственный за передачу документов:

4.4.1 формирует реестр передачи обращений граждан, с указанием «органа, обеспечивающего предоставление муниципальной услуги», информации о заявителе (фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии)), номера регистрации заявления в Электронном журнале, количества листов в обращениях, передаваемых в общественную приемную администрации.

4.4.2. осуществляет копирование описи принятых обращений.



4.4.3. передает курьеру МАУ «МФЦ» обращения граждан, для доставки в общественную приемную администрации (ул. Карла Маркса, 42, каб. 106), с реестром передачи документов, оригиналом и копией описи принятых документов.

4.4.4. курьер МАУ «МФЦ» передает обращения граждан, реестр передачи документов, оригинал и копию описи принятых документов специалисту общественной приемной администрации.

4.5. Специалист общественной приемной администрации городского округа Тольятти ставит отметку в реестре передачи обращений и в оригинале и копии описи представленных обращений и возвращает реестр передачи обращений и оригинал описи представленных обращений курьеру МАУ «МФЦ».

4.6. Курьер МАУ «МФЦ» доставляет реестр передачи обращений граждан и опись документов в МАУ «МФЦ».

4.7. Реестр передачи документов и опись документов с отметками о принятии документов специалистом общественной приемной администрации хранятся в канцелярии МАУ «МФЦ».

4.8. Срок выполнения процедуры составляет не более одного рабочего дня.

V. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИХ В АДМИНИСТРАЦИЮ ГОРОДСКОГО ОКРУГА

5.1. Обращения граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступившие в администрацию городского округа Тольятти или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежат обязательному рассмотрению.

5.2. Глава, заместители главы, руководители органов администрации, сотрудники органов администрации:

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;

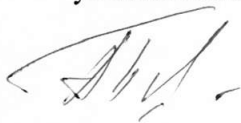
4) дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в течение 30 дней со дня регистрации за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона № 59-ФЗ от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

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.

5.3. Зарегистрированные обращения граждан направляются сотрудником, ответственным за делопроизводство, далее на рассмотрение главе, заместителям главы, курирующим соответствующие вопросы, руководителям органов администрации.

5.4. Глава, заместители главы, руководители органов администрации 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).

5.5. Контроль сроков рассмотрения обращений граждан к главе, заместителям главы осуществляет общественная приемная администрации еженедельно, с предварительным напоминанием исполнителю об истечении контрольных сроков.

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

5.6. Глава, заместители главы, руководители органов администрации рассматривают подготовленный проект ответа с пакетом документов и принимают решение по поставленным в обращении вопросам в соответствии с п. 4.5 раздела IV части 1 Регламента.

5.7. Ответ на обращение подписывается главой, заместителем главы, руководителем органа администрации, либо уполномоченным на то лицом.

5.8. Ответ на обращение, поступившее в администрацию в форме электронного документа, направляется в форме копии электронного документа. В случае, если обращение содержит способ получения информации в форме электронного документа, подписанного усиленной электронной подписью (далее-УЭП), ответ на обращение направляется в форме электронного документа, подписанного УЭП уполномоченного лица. Ответ на обращение в форме электронного документа направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении. Ответ на обращение в письменной форме – по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.9. При необходимости продления контрольного срока, в случаях, указанных в п. 2.8 настоящего Порядка, исполнитель направляет служебное письмо о продлении срока главе, заместителю главы, с обоснованием необходимости продления контрольного срока исполнения.

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

5.11. Принимаются к сведению, учитываются в статистических данных, информационных отчетах и подлежат списанию в дело с уведомлением автора письменного обращения о принятии к сведению изложенной им информации, следующие письменные обращения:

- не предполагающие ответа;
- не содержащие конкретных предложений, заявлений или жалоб;
- благодарственные письма, коммерческие предложения;
- связанные с рекламой товаров и услуг.

5.12. Письменные обращения, содержащие в адресной части обращения пометку «лично», обрабатываются, регистрируются и направляются на рассмотрение на общих основаниях в соответствии с настоящим Порядком.

5.13. Конверты от поступающих писем сохраняются и прилагаются к обращениям для установления адреса отправителя и даты почтового штемпеля в качестве доказательства времени отправки и получения письма.

VI. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН ГЛАВОЙ АДМИНИСТРАЦИИ И ЕГО ЗАМЕСТИТЕЛЯМИ

6.1. Глава, заместители главы проводят личный прием граждан согласно графику, утвержденному главой городского округа Тольятти. Утвержденный график проведения приема граждан администрации и его заместителями находится в общественной приемной администрации, а также размещается на официальном портале администрации городского округа Тольятти.

6.2. Руководители органов администрации проводят личный прием граждан в



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

6.3. Предварительная запись на личный прием к главе и заместителям главы производится ответственными сотрудниками общественной приемной в «Журнале регистрации личных приемов» ежедневно с 09:00 до 16:00 в общественной приемной администрации по адресам: ул. К.Маркса, д. 42, каб. 106, 107, ул. Шевцовой, д.6, каб. 2, б-р Ленина, 15, каб. 3, Новый проезд, д. 2, каб. 113 при личном присутствии заявителя, либо по телефонам (8482) 54-32-66, 54-39-50, 54-38-22, 54-38-19, 54-47-08

6.4. Дата и время личного приема граждан главой, заместителями главы определяется главой, заместителями главы с учетом рабочего графика.

6.5. Назначенная дата и время личного приема гражданина определяется в соответствие с очередностью регистрации в «Журнале регистрации личных приемов» и сообщается гражданину не позднее, чем за два дня до проведения личного приема.

6.6. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

6.7. Основанием записи на прием к главе являются предыдущие обращения в органы администрации или к должностным лицам, которыми вопрос заявителя не был решен. В иных случаях производится запись на личный прием к заместителям главы и (или) к руководителям органов администрации, исходя из содержания обращения гражданина и подведомственности поставленных вопросов.

6.8. Запись на повторный прием к главе, заместителям главы, руководителям органов администрации осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

6.9. Ответственный сотрудник общественной приемной администрации либо органа администрации 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.

6.10. Сотрудники общественной приемной администрации подготавливают и направляют, не позднее одного рабочего дня до проведения приема граждан, главе, заместителю главы для предварительного ознакомления список граждан на прием с кратким описанием сути обращений, а также подборку документов по обращениям граждан по заявленным вопросам.

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

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

6.13. Результат рассмотрения обращения гражданина должен быть отражен в виде резолюции в карточке личного приема.

6.14. Если вопрос требует дополнительного рассмотрения, то должностное лицо в резолюции назначает исполнителя, излагает поручения и указывает контрольный срок их исполнения.

6.15. Если в резолюции не проставлен конкретный срок исполнения по вопросу, то контрольным сроком исполнения считается 30 дней от даты приема.

6.16. 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.

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

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

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

VII. ПОРЯДОК РАБОТЫ С УСТНЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИМИ В АДМИНИСТРАЦИЮ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ТОЛЬЯТТИ

7.1. Устные обращения граждан, в том числе поступившие по телефону, по специально организованной системе «Телефон доверия», прямым линиям, принимаются сотрудниками общественной приемной, сотрудниками органов администрации в часы работы администрации.

7.2. 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.

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

7.4. Порядок рассмотрения телефонных обращений граждан, поступивших в общественную приемную администрации, требующих дополнительного изучения и проверки:

7.4.1. Телефонное обращение принимается сотрудником общественной приемной администрации;

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

7.4.3. Начальник общественной приемной администрации направляет руководителям органов администрации, в соответствии с компетенцией, обращение граждан для рассмотрения и устанавливает контрольные сроки исполнения, не превышающие срок 30 дней.

7.4.4. Начальник общественной приемной администрации может устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений граждан, требующих оперативного решения вопроса.



VIII. ПОРЯДОК РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИМИ ПРИ ПЕРЕДАЧЕ РАДИО (ТЕЛЕВИЗИОННОЙ) ПРОГРАММЫ В РЕЖИМЕ «ПРЯМОГО ЭФИРА», В ХОДЕ ПРОВЕДЕНИЯ СОБРАНИЙ И КОНФЕРЕНЦИЙ ТРУДОВЫХ КОЛЛЕКТИВОВ И ВСТРЕЧАХ С ЖИТЕЛЯМИ ГОРОДСКОГО ОКРУГА

8.1. При передаче радио (телевизионной) программы в режиме «прямого эфира» с участием главы, заместителей главы, руководителей органов администрации 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 программы.

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

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

IX. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

9.1. Проверки организации работы с обращениями граждан, поступившими в органы администрации, осуществляются общественной приемной администрации в форме плановой и внеплановой проверки.

9.1.1. Плановые проверки осуществляются в соответствии с графиком, утвержденным заместителем главы городского округа – руководителем аппарата администрации городского округа.

9.1.2. Внеплановые проверки осуществляются по поручению главы, заместителей главы.

9.2. Проверки осуществляются сотрудниками общественной приемной на предмет качества и сроков рассмотрения обращений граждан. По результатам проведения проверки составляется заключение, подписанное начальником общественной приемной администрации, в которой излагаются выявленные в ходе проведения проверки нарушения и предложения по устранению замечаний.

9.3. После проведения плановой проверки заключение направляется руководителю управления взаимодействия с общественностью, внеплановой проверки – главы, заместителям главы, для принятия решения.

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

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

9.6. Материалы по проведенным проверкам оформляются в дело, согласно



номенклатуре дел.

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

9.8. Сотрудники общественной приемной администрации проводят информационно-аналитическую работу по обращениям граждан.

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

9.10. Информационно-аналитические материалы представляются главе, заместителям главы, руководителям органов администрации ежемесячно и подлежат размещению на официальном портале администрации городского округа Тольятти.

Х. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩЕГО ПОРЯДКА

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

