



УТВЕРЖДАЮ  
Генеральный директор  
ТГУМП «ТТУ»  
Г. В. Шульгин  
2012 г.

**РЕГЛАМЕНТ**  
**о порядке рассмотрения обращений и приёма граждан**  
**в Томском городском унитарном муниципальном предприятии**  
**«Трамвайно – троллейбусное управление»**

**1. Общие положения**

- 1.1. Регламент определяет единый подход к работе с обращениями граждан и организации личного приема граждан в Томском городском унитарном муниципальном предприятии «Трамвайно – троллейбусное управление» (далее – Предприятие).
- 1.2. Обращение гражданина (далее – обращение) – заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.  
Заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Предприятия, должностных лиц, либо критика деятельности Предприятия и должностных лиц.  
Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.
- 1.3. Обращения, поступившие на Предприятие, подлежат обязательному рассмотрению, за исключением случаев, предусмотренных настоящим Регламентом. Отказ в приеме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию Предприятия, недопустим.
- 1.4. Письменное обращение должно содержать фамилию, имя, отчество автора, почтовый или электронный адрес для ответа или уведомления о переадресации обращения, изложение сути заявления или жалобы, личную подпись и дату.
- 1.5. Обращение, поступившее на Предприятие по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом.
- 1.6. Работа с обращениями в пределах компетенции является прямой служебной обязанностью сотрудников Предприятия.
- 1.7. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в нем, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
- 1.8. По поручению генерального директора его заместители, руководители структурных подразделений Предприятия в пределах своих полномочий обязаны: своевременно, всесторонне и объективно рассматривать обращения, принимать по ним основанные на законе решения, сообщать заявителям о результатах рассмотрения их обращений; систематически анализировать обращения для выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав граждан, а также для совершенствования работы Предприятия.
- 1.9. Централизованный учет поступивших обращений ведет секретарь.

**2. Порядок рассмотрения обращений**

- 2.1. Ответственность за организацию рассмотрения и разрешения обращений, соблюдение сроков их рассмотрения, состояние делопроизводства по ним в структурных подразделениях возлагается на руководителей структурных подразделений Предприятия.

- 2.2. Прошедшие регистрацию обращения распределяются, в зависимости от их важности и значимости, на требующие обязательного доклада генеральному директору или его заместителям, координирующим деятельность структурных подразделений Предприятия по рассмотрению обращений, и на передаваемые непосредственно в структурные подразделения в соответствии с их компетенцией.
- 2.3. Обращения, поступившие на Предприятие, докладываются: генеральному директору; заместителям генерального директора, координирующим деятельность структурных подразделений Предприятия по рассмотрению обращений, руководителем того структурного подразделения, в компетенцию которого входит рассмотрение обращения.
- 2.4. Обращение с поручением генерального директора передается исполнителю в день наложения резолюции или не позднее следующего дня. Если поручение дано нескольким должностным лицам, то работу по его исполнению координирует лицо, указанное в резолюции первым или с отметкой «Ответственный».
- 2.5. В соответствии с резолюцией генерального директора Предприятия исполнение обращения может быть поставлено на контроль.
- 2.6. Обращение, на которое дается промежуточный ответ, с контроля не снимается. Решение о снятии обращения с контроля принимает генеральный директор Предприятия после его полного рассмотрения, если по нему дан исчерпывающий ответ.
- 2.7. Решение о проверке обращения с выездом на место работников соответствующих структурных подразделений Предприятия принимается генеральным директором или его заместителями.
- 2.8. Запрещается направлять обращение на рассмотрение тем должностным лицам, действие (бездействие) которых обжалуется.
- 2.9. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий ответ заявителю в пределах компетенции Предприятия.
- 2.10. Письменное обращение, не относящееся к компетенции Предприятия по содержанию поставленных вопросов, в семидневный срок со дня его регистрации направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу по принадлежности с уведомлением об этом автора обращения, за исключением случаев, когда ответ заявителю не дается.
- 2.11. Обращение, относящееся к компетенции Предприятия, рассматривается в течение 30 дней.
- 2.12. Письменный запрос государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, связанный с рассмотрением поступившего к ним обращения, рассматривается в течение 15 дней, если иной разумный срок не установлен в запросе.
- 2.13. Сроки, предусмотренные Регламентом, исчисляются в календарных днях со дня регистрации обращения. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается последующий рабочий день.
- 2.14. В исключительных случаях, а также в случае истребования необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов у должностных лиц, генеральным директором Предприятия может быть продлен срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения его обращения.
- 2.15. Генеральным директором Предприятия или его заместителями могут устанавливаться сокращенные сроки рассмотрения обращения, если этого требуют интересы дела.
- 2.16. Обращение, содержащее нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом. При необходимости, инициируется направления материалов в правоохранительные органы в отношении автора обращения.
- 2.17. Ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствующее структурное подразделение Предприятия или должностному лицу,

если текст письменного обращения не поддается прочтению. Однако, если возможно прочитать почтовый адрес и фамилию заявителя, ему сообщается о причинах оставления обращения без ответа.

- 2.18. 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 структурного подразделения Предприятия 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 одно и то же подразделение. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.
- 2.19. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый или электронный адрес, 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, совершившем, обращение подлежит докладу генеральному директору Предприятия.
- 2.20. Обращение одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившее до истечения срока рассмотрения его предыдущего обращения, считаются первичными.
- 2.21. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если: заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению; со времени подачи первого обращения истек установленный срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.
- 2.22. Коллективным обращением признается обращение, подписанное двумя и более авторами, а также обращение, поступившее от имени организаций или общественных объединений.

### **3. Делопроизводство по обращениям**

- 3.1. Прием и первичная обработка обращений осуществляется централизованно секретарем в приемной Предприятия.
- 3.2. Обращения, поступившие почтой, передаются секретарем в тот же день после проставления на них штампа с указанием даты поступления генеральному директору Предприятия для их дальнейшего распределения руководителю того структурного подразделения, в компетенцию которого входит рассмотрение поступившего обращения.  
Руководитель структурного подразделения вправе обратиться в юридический отдел по вопросам необходимости ответа на поступившее обращение, нормативно-правового обоснования позиции, содержащейся в ответе. Начальник юридического отдела обязан обеспечить ответственному руководителю подразделения исчерпывающий ответ на поставленный вопрос в трехдневный срок с даты обращения.
- 3.3. Обращения, поступившие с сопроводительным документом государственного органа, органа местного самоуправления, предприятия, учреждения, организации, учитываются по фамилии заявителя с указанием реквизитов сопроводительного документа.
- 3.4. Обращения подлежат регистрации в приемной Предприятия в день получения.
- 3.5. При исполнении обращения в структурном подразделении исполнитель готовит ответ за подписью генерального директора Предприятия или его заместителями и делает копию ответа.
- 3.6. Отметка об исполнителе включает в себя должность, инициалы, фамилию и номер его служебного телефона. Отметку об исполнителе располагают на лицевой или оборотной стороне последнего листа документа в левом нижнем углу.
- 3.7. Ответ гражданину по обращению выполняется в письменной форме на официальном бланке Предприятия за подписью генерального директора или его заместителей.
- 3.8. На коллективное обращение ответ направляется на фамилию первого заявителя с просьбой сообщить о результатах его рассмотрения другим авторам. В необходимых

случаях по просьбе авторов ответ направляется конкретному лицу или отдельно каждому адресату.

3.9. Состав обязательных реквизитов, порядок их расположения на бланках писем регламентирован нормативными правовыми актами по делопроизводству.

#### **4. Личный приём граждан**

- 4.1. Прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения их обращений, относящихся к компетенции Предприятия.
- 4.2. Организация личного приема граждан в Предприятии возлагается на руководителей структурных подразделений.
- 4.3. Прием обращений граждан осуществляется с 08.00 до 16.30 (кроме праздничных, выходных дней и перерыва на обед – с 12.30 до 13.30), в пятницу - с 08.00 до 15.30, в помещении приемной Предприятия, а также в структурных подразделениях, в которые посетитель обратился с пропуском.
- 4.4. Личный прием граждан проводится заместителями генерального директора Предприятия, руководителями структурных подразделений, в необходимых случаях – с участием специалистов соответствующих структурных подразделений.
- 4.5. Граждане, находящиеся в нетрезвом состоянии, на личный прием не допускаются.
- 4.6. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. Работники Предприятия, проводящие прием, обязаны сообщить посетителю свои фамилию, имя, отчество, должность и дать в пределах своих полномочий разъяснения по поставленным вопросам.
- 4.7. Во время личного приема граждан, а также при их обращении по телефону могут даваться устные разъяснения по вопросам, относящимся к компетенции Предприятия.
- 4.8. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Предприятия, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке следует обратиться.
- 4.9. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан в устной форме в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных вопросов.
- 4.10. Устный ответ или разъяснение на устное обращение дается гражданину, как правило, в день обращения. Если дать устный ответ в день обращения не представляется возможным или гражданин настаивает на предоставлении письменного ответа, ему дается разъяснение о сроке и порядке получения ответа.
- 4.11. Предварительную запись гражданина на личный прием к генеральному директору и заместителям генерального директора, подготовку документов и оформление обращения осуществляет секретарь в помещении приемной.
- 4.12. Не относящиеся к компетенции Предприятия письменные обращения, принятые по настоянию посетителя, направляются по принадлежности с уведомлением заявителя либо возвращаются заявителю по почте с указанием, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 4.13. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 4.14. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. При необходимости может быть вызван сотрудник охраны и/или службы корпоративной защиты предприятия.

#### **5. Ответственность**

Нарушения установленного настоящим Регламентом порядка рассмотрения обращений и приема граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений или принятие по ним необоснованных, неправомерных решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут за собой привлечение к дисциплинарной ответственности виновных лиц.