



ГОРОДСКОЙ ОКРУГ «ГОРОД ИЗБЕРБАШ»
РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«17» 12 2010г.

г.Избербаш

№ 124

Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших по «Горячей телефонной линии» главы городского округа «город Избербаш»

В целях предоставления дополнительных гарантий права граждан на обращение в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» п о с т а н о в л я ю :

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших по «Горячей телефонной линии» главы городского округа «город Избербаш» (прилагается).

2. Настоящее постановление опубликовать в городской газете «Наш Избербаш».

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на главу администрации городского округа «город Избербаш» Мустафаева З.Г.

ГЛАВА ГОРОДСКОГО ОКРУГА
«ГОРОД ИЗБЕРБАШ»



А.В.СУЛЕЙМАНОВ

Утверждено
постановлением главы городского
округа "город Избербаш"
от « 14 » 12 2010г. № 124

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших по «Горячей телефонной линии» главы городского округа «Город Избербаш»

I. Общие Положения

1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы с обращениями граждан, поступившими по «Горячей телефонной линии» главы городского округа "город Избербаш" (далее – «Горячая линия»).

2. Целью организации работы «Горячей линии» является установление дополнительных гарантий права граждан на обращение в исполнительно-распорядительный орган местного самоуправления, а также эффективного механизма взаимодействия администрации города с населением.

3. Прием телефонных звонков, организация учета и обеспечение своевременного рассмотрения обращений граждан по «Горячей линии» осуществляется работниками аппарата городской администрации, дежурящими на «Горячей линии» по графику.

4. Правовую основу деятельности «Горячей линии» составляют Конституция Российской Федерации, Федеральный закон от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», другие федеральные законы, иные нормативные акты Российской Федерации, законы и иные нормативные правовые акты Республики Дагестан, Устав муниципального образования "город Избербаш" и иные муниципальные правовые акты, настоящее Положение.

II. Основные задачи

Основными задачами работы «Горячей линии» являются:

1) организация централизованного сбора и учета обращений граждан, поступающих по «Горячей линии» в адрес администрации городского округа "город Избербаш";

2) обеспечение обратной связи с населением города Избербаша;

3) повышение качества и доступности муниципальных услуг, оказываемых населению структурными и территориальными подразделениями администрации города Избербаша;

4) оперативное решение личных и общественных проблем жителей города Избербаша;

5) проведение анализа поступающих обращений на «Горячую линию» и информирование главы городского округа "город Избербаш" с целью использования при подготовке и принятии обоснованных управленческих решений.

III. Функции

1. Организация приема обращений граждан по «Горячей линии».

2. Своевременный учет, обработка и отправка обращений для рассмотрения и принятия решения в соответствующие подразделения администрации города в соответствии с принадлежностью и предметами ведения.

3. Осуществление контроля за сроками и полнотой исполнения поручений по обращениям граждан.

4. Извещение заявителей о результатах рассмотрения их обращений.

5. Еженедельный анализ обращений граждан на «Горячую линию» с целью выявления наиболее актуальных проблем города, получения наиболее полной и достоверной информации о социально-экономической обстановке на территории города.

6. Информирование руководства города о результатах анализа обращений.

IV. Организация деятельности «Горячей линии»

1. Прием обращений граждан осуществляется работником аппарата городской администрации, который дежурит (по графику) в фойе здания городской администрации на первом этаже в рабочие дни с 8.00ч. до 17.00ч. с перерывом с 12.00ч. до 13.00ч. на телефоне «Горячей линии» номер 2-70-89.

2. Информация о режиме работы «Горячей линии» доводится до сведения населения через городские средства массовой информации.

3. Ответственный дежурный городской администрации, принимающий обращения по «Горячей линии», выясняет фамилию, имя, отчество заявителя, его адрес и телефон, суть заявления, предложения или жалобы и записывает их в журнал учета обращений.

4. В случае если изложенные в обращении обстоятельства и факты являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на

обращение с согласия заявителя может быть дан устно по существу поставленных вопросов и это должно быть отражено дежурными в журнале учета обращений.

Поступившие на «Горячую линию» обращения ответственный дежурный доводит до руководителя предприятия, организации и учреждения по принадлежности вопроса для обеспечения решения поставленных жителями города вопросов.

5. Руководитель предприятия, организации и учреждения, кому адресован вопрос, обязан незамедлительно отреагировать на обращение граждан и дать ответ ответственному дежурному на «Горячей линии» когда будет решен поставленный жителями города вопрос, для информирования заявителя. При отсутствии возможности у руководителя предприятия, организации и учреждения решить адресованный ему вопрос, он обязан вынести вопрос на уровень заместителя главы администрации города, курирующего данное направление деятельности городского хозяйства для принятия решения на уровне руководителя города, после принятия решения обязан сообщить заявителю о принятом решении.

6. В соответствии со ст.11 Федерального закона от 2 мая 2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» анонимные звонки не регистрируются и не рассматриваются. Анонимными считаются обращения без указания фамилии и почтового адреса, на который должен быть выслан ответ, либо уведомление о переадресации обращения. Однако если в анонимном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также лица, его подготавливающего, совершающего или совершившим, обращение подлежит регистрации и направлению в правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией. В случае поступления телефонного звонка, в котором гражданин использует нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, муниципальные служащие вправе отказать в регистрации обращения, уведомив гражданина о недопустимости злоупотребления правом.

7. При поступлении по «Горячей линии» повторного звонка гражданина, не содержащего новых доводов или обстоятельств, в период нахождения его предыдущего обращения на рассмотрении, такое обращение не подлежит регистрации.

8. Структурные и территориальные подразделения администрации городского округа "город Избербаш" и должностные лица обязаны внимательно разобраться в характере обращений, в случае необходимости истребовать необходимые документы, осуществить проверки с выездом на место, принять обоснованные решения, обеспечить своевременное рассмотрение и проинформировать заявителей.

9. Обращение гражданина(ки) считается рассмотренным, если по всем поставленным в нем вопросам приняты необходимые меры и заявителю дан ответ по существу.

10. Контроль за своевременным объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляет уполномоченный главы городского округа, руководители структурных и территориальных подразделений администрации города, которым поступили обращения на исполнение.

11. Сведения об обращениях граждан, поступивших по «Горячей линии» ежеквартально подготавливает уполномоченный главы городского округа по установленной форме для анализа и подготовки информации к аппаратному совещанию у главы городского округа "город Избербаш".

