

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

А Д М И Н И С Т Р А Ц И И ЗАКРЫТОГО АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ г. РАДУЖНЫЙ ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ

26.08.2022

№ 1092

Об утверждении Положения
о порядке рассмотрения устных обращений граждан,
поступивших на «Прямой телефон» главы города
ЗАТО г. Радужный Владимирской области»

В целях повышения результативности и качества, открытости и доступности рассмотрения обращений граждан администрацией ЗАТО г.Радужный Владимирской области в соответствии с требованиями Конституции Российской Федерации, Федерального закона от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федерального закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», руководствуясь статьей 36 Устава муниципального образования ЗАТО г.Радужный Владимирской области,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Установить, что телефон 3-29-59 - «Прямой телефон» главы города ЗАТО г.Радужный Владимирской области является официальным информационным ресурсом администрации ЗАТО г.Радужный в сфере рассмотрения обращений граждан.

2. Утвердить Положение о порядке рассмотрения устных обращений граждан, поступивших на «Прямой телефон» главы города ЗАТО г.Радужный Владимирской области согласно приложению.

3. Назначить ответственным лицом за обработку обращений, поступающих на «Прямой телефон» главы города ЗАТО г.Радужный Владимирской области ведущего специалиста по делопроизводству и работе с обращениями граждан сектора по делопроизводству, контрольной работе и работе с обращениями граждан администрации ЗАТО г.Радужный Владимирской области.

4. Признать утратившими силу следующие постановления администрации ЗАТО г. Радужный Владимирской области:

- от 30.01.2017г. № 102 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения устных обращений граждан, поступивших на «Прямой телефон» главы администрации ЗАТО г. Радужный Владимирской области»;

- 22.02.2017 № 252 «О внесении изменений в постановление администрации ЗАТО г. Радужный Владимирской области от 30.01.2017 № 102».

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации города, руководителя аппарата.

6. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания и

подлежит размещению на официальном сайте администрации ЗАТО г.Радужный в разделе «Обращения граждан» в подразделе «Нормативная правовая база».

Глава города

А.В. Колгашкин

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения устных обращений граждан,
поступивших на «Прямой телефон» главы города
ЗАТО г.Радужный Владимирской области

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения устных обращений граждан, поступивших на «Прямой телефон» главы города ЗАТО г.Радужный Владимирской области разработано в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности рассмотрения обращений граждан администрацией ЗАТО г.Радужный Владимирской области на основе использования современных информационных и коммуникационных технологий, регулирует отношения, возникающие в связи с обращениями граждан в администрацию города по телефону и определяет порядок приема, регистрации и рассмотрения устных обращений граждан, поступивших на «Прямой телефон» главы города ЗАТО г.Радужный Владимирской области (далее – «Прямой телефон»), а также правила ведения делопроизводства по устным обращениям граждан в администрации ЗАТО г.Радужный.

В настоящее Положение вводятся следующие понятия и определения:

«Прямой телефон» - инструмент передачи обращений граждан в адрес администрации ЗАТО г.Радужный Владимирской области (далее администрация города);

Автор обращения - гражданин, осуществляющий отправку информационного обращения по телефону.

1.2. Порядок рассмотрения устных обращений граждан поступивших на «Прямой телефон» организуется сектором по делопроизводству, контрольной работе и работе с обращениями граждан (далее - сектор)

1.3. Сектор осуществляет регистрацию, рассылку и контроль исполнения рассмотрения обращений граждан во взаимодействии со структурными подразделениями администрации города.

1.4. Информацию о «Прямом телефоне» можно получить:

- непосредственно в здании администрации города;
- с использованием средств массовой информации, телефонной связи;
- с использованием информационного стенда, находящегося в здании администрации на втором этаже у пропускных постов;
- на официальном сайте администрации ЗАТО г. Радужный в разделе «Обращения граждан», подраздел «Личный прием» или по ссылке: <http://www.raduzhnyi-city.ru/feedback/index.php>

1.5.. Местонахождение администрации ЗАТО г.Радужный: г. Радужный Владимирская область, 1 квартал, дом 55,

- телефоны: 8 (49254) 3-29-59, 3-29-20, факс 3-28-25.

- адрес электронной почты: radugn@avo.ru,

-адрес официального сайта администрации ЗАТО г.Радужный: www.raduzhnyi-city.ru.

Телефон - «Прямой телефон» установлен в кабинете главы города (каб. 301), номер телефона 3-29-59.

«Прямой телефон» проводится еженедельно по понедельникам с 09.00 до 10.00

Ответы на вопросы, поступившие на «Прямой телефон» предоставляются:

- незамедлительно (в ходе телефонного разговора);
- еженедельно по понедельникам (по истечению 7 календарных дней после обращения) по телефонам 3-29-59, 3-29-20, 3-47-35;

- в письменном виде на указанный адрес заявителя, в сроки, установленные Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

1.6.. Настоящее Положение разработано на основании:

- Конституции Российской Федерации;
- Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федерального закона от 06 октября 2003 года № 131 – ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»,
- Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»,
- Устава муниципального образования ЗАТО г.Радужный Владимирской области;
- Инструкции по ведению делопроизводства в администрации ЗАТО г. Радужный Владимирской области;
- Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации ЗАТО г.Радужный Владимирской области.

2. Работа с обращениями граждан, поступившими на «Прямой телефон»

2.1. Работа с обращениями граждан, поступившими на «Прямой телефон» включает в себя следующие процедуры:

- прием и регистрация;
- постановка обращения граждан на контроль;
- направление обращения граждан на рассмотрение;
- рассмотрение обращения граждан в структурных подразделениях администрации города;
- оформление ответов на обращения граждан;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения.

3. Порядок регистрации обращений граждан, поступивших по «Прямому телефону»

3.1. Все устные обращения граждан, поступившие на «Прямой телефон» в день поступления обращения заносятся в регистрационную карточку (приложение № 1) (далее – карточка) , регистрируются в «Журнале учета устных обращений граждан и обращений поступивших входе «Прямого телефона» главы города ЗАТО г.Радужный Владимирской области» (далее - Журнал), а так же в автоматизированных системах:

- «LOTUS NOTES» «Обращения граждан».
- «СЕДД АВО» «ГИС ОГ» Система обращений граждан.

В случае, если изложенные в устном обращении по «Прямому телефону» факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно, в ходе телефонного разговора, о чем делается запись в карточке, либо рекомендовано изложить суть обращения письменно. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в порядке, установленном Федеральным

законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации».

3.2. Регистрация обращений граждан, поступивших на «Прямой телефон» возлагается на ведущего специалиста по делопроизводству и работе с обращениями граждан сектора.

3.3. Работник, ответственный за регистрацию обращений граждан поступивших на «Прямой телефон»:

– на регистрационной карточке указывает дату и присваивает устному обращению регистрационный номер по Журналу;

– в Журнал заносит следующие данные автора обращения: фамилию, имя, отчество заявителя, адрес, номер телефона (в случае его наличия), суть обращения;

4. Порядок рассмотрения и направления обращений граждан, поступивших по «Прямому телефону»

4.1. Оформленные в установленном порядке карточки с резолюцией главы города, либо лица, его замещающего, передаются на исполнение руководителям структурных подразделений администрации города.

4.2. На обращения граждан, поступившие на «Прямой телефон», в пределах полномочий администрации ЗАТО г.Радужный, предусмотренные Уставом муниципального образования ЗАТО г.Радужный Владимирской области, даются разъяснения в устной форме во время разговора по телефону, за исключением обращений, требующих дополнительной проверки фактов, изложенных в обращении.

Если же обращение, содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию структурных подразделений администрации ЗАТО г.Радужный или ее должностных лиц, то такое обращение направляется в течение двух рабочих дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, для рассмотрения и подготовки ответа заявителю, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, если заявитель не сообщил адрес проживания, в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5. Сроки исполнения обращений граждан, поступивших на «Прямой телефон»,

5.1. Обращения граждан, поступившие по «Прямому телефону» рассматриваются в порядке и сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации»

5.2. В случае сложного характера обращений граждан, поступивших на «Прямой телефон», требующих дополнительного рассмотрения, глава города в течение двух дней дает письменное поручение должностному лицу администрации города о рассмотрении поступившего по «Прямому телефону» вопроса гражданина и подготовки ответа в порядке и сроки, установленные федеральным законодательством, о чем гражданину направляется уведомление, за исключением случая, если заявитель не сообщил адрес проживания.

Ответ на обращение, которое рассматривается в срок установленный законодательством Российской Федерации, направляется в письменной форме.

В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса, глава города, либо лицо, замещающее его, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя в

соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.3. Продление сроков рассмотрения обращений граждан, поступивших по «Прямому телефону», осуществляется только главой города или лицом, его замещающим.

6. Обязанности должностных лиц при рассмотрении обращений граждан, поступивших по «Прямому телефону»

6.1. Должностные лица, получившие на исполнение карточки с резолюцией главы города, либо лица, замещающего его, обязаны внимательно разобраться в характере обращений, поступивших на «Прямой телефон».

6.2. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения гражданина:

- обеспечивает соблюдение законодательства Российской Федерации в сфере рассмотрения обращений граждан, объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав и законных интересов гражданина;

- готовит проект ответа по существу поставленных в обращении вопросов, передает уполномоченному работнику администрации для предоставления главе города или лицу, его замещающему, на подпись;

- несет персональную ответственность за своевременную подготовку предложений по обращению гражданина и направлению ответа заявителю;

- обеспечивает отправление ответа гражданину в письменной форме, на поступившее обращение (в соответствии с п.5.2 настоящего Положения), после подписания ответа главой города.

6.3. Нарушения установленного данным Положением порядка рассмотрения обращений граждан, поступивших на «Прямой телефон», неправомерный отказ в рассмотрении обращений, затягивание сроков рассмотрения обращений, а также необъективное рассмотрение влекут за собой дисциплинарную ответственность должностных лиц в соответствии с действующим законодательством.

7. Контроль исполнения рассмотрения обращений граждан, поступивших на «Прямой телефон»

7.1. Контроль за сроками исполнения рассмотрения обращений граждан, поступивших на «Прямой телефон», осуществляется ведущим специалистом по делопроизводству и работе с обращениями граждан Сектора администрации ЗАТО г.Радужный Владимирской области.

7.2. Результатом рассмотрения обращений граждан в администрации ЗАТО г.Радужный является: ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8. Сроки хранения материалов рассмотрения обращений граждан, поступивших на «Прямой телефон»

8.1. Срок хранения обращений граждан с материалами по их рассмотрению составляет 5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

Приложение №1
к Положению о порядке рассмотрения
устных обращений граждан,
поступивших на «Прямой телефон»
главы города ЗАТО г.Радужный
Владимирской области

ОБРАЩЕНИЕ,
поступившее на «Прямой телефон» главы города ЗАТО г. Радужный
Владимирской области

Номер, дата, время: _____

**Фамилия, имя, отчество
(название организации):** _____
(указывается Ф.И.О. абонента, название организации (либо делается запись о том, что абонент Ф.И.О. и (или) название организации не сообщил)

Место проживания: _____
(указывается адрес, который сообщил абонент почтовый индекс, либо делается запись о том, что абонент адрес не сообщил)

Контактный телефон: _____
(номер телефона, с которого звонил и (или) который сообщил абонент, либо делается запись о том, что телефон не определен и (или) абонент номер телефона не сообщил)

Содержание обращения:

Ответственный исполнитель	Резолюция главы города:
_____	_____

Глава города