

Тульская область
Администрация
муниципального образования Епифанское Кимовского района

Постановление

от 15 мая 2017 г.

№44

**Об организации работы «Телефона доверия главы администрации
муниципального образования Епифанское Кимовского района»**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 09.02.2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Федеральным законом от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом муниципального образования Епифанское Кимовского района, администрация муниципального образования Епифанское Кимовского района ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Организовать работу «Телефона доверия главы администрации муниципального образования Епифанское Кимовского района» по обращениям граждан администрации муниципального образования Епифанское Кимовского района.

2. Утвердить Положение о порядке рассмотрения устных обращений граждан по «Телефону доверия главы администрации муниципального образования Епифанское Кимовского района» (приложение).

3. Сектору делопроизводства, кадров, правовой работы администрации (Князева Н.В.) обнародовать постановление посредством размещения его в здании администрации и разместить постановление на официальном сайте муниципального образования Епифанское Кимовского района в сети Интернет.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой

5. Постановление вступает в силу со дня обнародования.

Глава администрации
муниципального образования
Епифанское Кимовского
района



Е.Н.Бабушкина

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения устных обращений граждан по «Телефону доверия
главы администрации муниципального образования Епифанское Кимовского
района» в администрации муниципального образования Епифанское
Кимовского района

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение устанавливает порядок работы с устными обращениями граждан по «Телефону доверия главы администрации муниципального образования Епифанское Кимовского района» в администрации муниципального образования Епифанское Кимовского района» (далее – телефон доверия).

1.2. Положение о телефоне доверия регулирует отношения, возникающие в связи с обращениями граждан по телефону к главе администрации муниципального образования Епифанское Кимовского района, определяет порядок регистрации телефонных звонков, рассмотрения устных обращений граждан и осуществления контроля за их исполнением.

1.3. Время работы телефона доверия: ежедневно с 9.00 до 13.00 ч., с 14.00 до 18.00 ч., номер телефона 7-21-57, кроме выходных и праздничных дней.

1.4. Рассмотрение обращений граждан по телефону доверия возлагается на специалиста сектора делопроизводства, кадров, правовой работы администрации.

2. Порядок регистрации обращений граждан

2.1. Все устные обращения граждан по телефону доверия регистрируются в автоматизированной системе электронного документооборота в программе «Дело».

2.2. Зарегистрированные обращения граждан должны содержать фамилию, имя, отчество заявителя, его адрес, номер телефона (в случаях его наличия), существо вопроса(ов).

2.3. Анонимные звонки не регистрируются и не рассматриваются. В случае, если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также лице, его подготавливающим, совершающим или совершившем, обращение подлежит регистрации и направлению в государственные органы в соответствии с их компетенцией.

3. Порядок рассмотрения обращений граждан

3.1. На обращения граждан по телефону доверия даются разъяснения в устной форме во время разговора по телефону.

3.2. В случаях сложного характера вопросов, поставленных в обращениях граждан, либо необходимости дополнительной проверки изложенных в них фактов, обращения регистрируются в «Карточке обращения гражданина по телефону доверия главы администрации муниципального образования Епифанское Кимовского района».

Карточки с резолюцией главы администрации муниципального образования Епифанское Кимовского района либо лица, его замещающего, передаются на исполнение должностным лицам администрации муниципального образования Епифанское Кимовского района.

4. Сроки исполнения обращений граждан

4.1. На обращения граждан по телефону доверия даются разъяснения сразу же.

4.2. В случае сложного характера обращений граждан, поступивших по телефону доверия, либо необходимой проверки изложенных в них фактов, обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации. На обращение направляется письменный ответ за подписью главы администрации муниципального образования Епифанское Кимовского района.

Продление срока исполнения поручения должно быть оформлено не менее чем за 2 дня до его истечения, с уведомлением заявителя по телефону.

4.3. Продление сроков рассмотрения обращений граждан, поступивших по телефону доверия, осуществляется только главой администрации муниципального образования Епифанское Кимовского района или лицом, его замещающим.

5. Обязанности должностных лиц при рассмотрении обращений граждан

5.1. Должностные лица обязаны внимательно разобраться в характере обращений, в случае необходимости истребовать необходимые документы, направлять специалистов для проверки, принимать обоснованные решения, обеспечивать своевременное и правильное их рассмотрение и информирование заявителей.

5.2. Нарушения установленного данным положением порядка рассмотрения обращений граждан, 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.

6. Контроль за исполнением обращений граждан

6.1. Контроль за сроками рассмотрения обращений граждан осуществляется специалистом сектора делопроизводства, кадров, правовой работы администрации.

6.2. Специалист сектора делопроизводства, кадров, правовой работы администрации за 5 дней до истечения установленного срока рассмотрения обращения направляет напоминание исполнителям поручений главы администрации муниципального образования Епифанское Кимовского района.

6.3. Обращения граждан считаются рассмотренными, когда принятые решения, данные заявителю, выполнены. Обращения снимаются с контроля после рассмотрения документов главой администрации муниципального образования Епифанское Кимовского района и списания их «в дело».

6.4. Специалист сектора делопроизводства, кадров, правовой работы администрации еженедельно информирует главу администрации о количестве поступивших по телефону доверия обращений граждан, характере затронутых в них вопросов и сроках рассмотрения обращений.

**Глава администрации
муниципального образования
Епифанское Кимовского
района**



Е.Н.Бабушкина