|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Чёваш Республикин+.н. Шупашкар хулаадминистраций.ЙЫШЁНУ |  | Администрациягорода НовочебоксарскаЧувашской РеспубликиПОСТАНОВЛЕНИЕ |

12.05.2015 № 177

|  |
| --- |
| **О порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших по «горячей телефонной линии» главы администрации города Новочебоксарска** |

В целях предоставления дополнительных гарантий права граждан на обращение в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также качественного и оперативного реагирования на устные обращения граждан, 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 администрации города Новочебоксарска (прилагается).

2. Возложить персональную ответственность за рассмотрение жалоб и обращений граждан по «горячей линии» на заместителей главы администрации, руководителей структурных подразделений, управлений и отделов администрации города Новочебоксарска.

3. Установить десятидневный срок рассмотрения жалоб и обращений граждан по «горячей линии».

4. Сектору пресс-службы администрации города Новочебоксарска опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации, а также разместить на сайте города Новочебоксарска в информационно-телекоммуникационной сети общего пользования.

5. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить управляющего делами – начальника управления делами.

Глава администрации

города Новочебоксарска

Чувашской Республики О.Б. Бирюков

СОГЛАСОВАНО

Управляющий делами – начальник управления делами

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.И. Владимиров

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2015 г.

Начальник юридического отдела

администрации города Новочебоксарска

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.Н. Меняйлова

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2015 г.

Боярская М.В.

73-82-53

Приложение

к постановлению администрации

города Новочебоксарска

от 12.05.2015 № 177

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших по

«горячей телефонной линии» главы администрации города Новочебоксарска

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы с обращениями граждан, поступившими по «горячей телефонной линии» главы администрации города Новочебоксарска (далее – «горячая линия»).

1.2. Целью организации работы «горячей линии» является установление дополнительных гарантий права граждан на обращение в администрацию города Новочебоксарска, а также эффективного механизма взаимодействия администрации города с населением.

1.3. Прием телефонных звонков и организация учета обращений граждан осуществляются муниципальными служащими структурных подразделений администрации города Новочебоксарска по отдельному графику.

1.4. Обеспечение своевременного рассмотрения обращений граждан по «горячей линии» осуществляется соответствующими управлениями и отделами по своим направлениям.

II. ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ

2.1. Основными задачами работы «горячей линии» являются:

организация централизованного сбора и учета обращений граждан, поступающих по «горячей линии» в адрес главы администрации города Новочебоксарска;

обеспечение обратной связи с населением города Новочебоксарска;

повышение качества и доступности муниципальных услуг, оказываемых населению структурными подразделениями администрации города Новочебоксарска;

оперативное решение обращений жителей города Новочебоксарска;

проведение анализа поступающих звонков и информирование главы администрации города Новочебоксарска, заместителей главы администрации города Новочебоксарска с целью использования при подготовке и принятии обоснованных управленческих решений.

III. ФУНКЦИИ

3.1. Организация приема обращений граждан по «горячей линии».

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

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

3.4. Извещение заявителей о результатах рассмотрения их обращений.

3.5. Информирование главы администрации города Новочебоксарска о результатах анализа обращений.

IV. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ»

4.1. Прием обращений граждан осуществляется по телефону 8-800-222-7911 ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 8.00 до 12.00 и с 13.00 до 17.00. Телефон хранится в приемной главы администрации города Новочебоксарска и выдается под роспись муниципальному служащему, осуществляющему прием обращений по отдельному графику.

4.2. Информация о режиме работы «горячей линии» доводится до сведения населения через средства массовой информации, официальный сайт администрации города Новочебоксарска в сети Интернет.

4.3. Муниципальный служащий, принимающий обращение по «горячей линии», выясняет фамилию, имя, отчество заявителя, его социальный статус, адрес, телефон, суть заявления, предложения или жалобы.

4.4. В случае, если изложенные в обращении обстоятельства и факты являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно по существу поставленных вопросов.

4.5. Если решение вопросов, поставленных в обращении, требует проверки и принятия мер, то такое обращение переносится на бланк установленной формы [(приложение № 1)](#Par89) с указанием данных автора обращения, его адреса, регистрируется и рассматривается в порядке, установленном действующим законодательством. При необходимости продления срока исполнения должностное лицо, которому дано поручение, за 2 дня до истечения срока представляет на имя руководителя администрации города (автора резолюции) письмо с аргументированной просьбой о продлении срока исполнения и извещает об этом заявителя.

4.6. Обращения, поступившие на «горячую линию», регистрируются в системе электронного документооборота в течение суток с момента их поступления.

4.7. В соответствии со статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 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 лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, 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.

4.8. 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.

4.9. Структурные подразделения администрации города Новочебоксарска и должностные лица обязаны внимательно изучить характер обращений, в случае необходимости, истребовать необходимые документы, осуществить проверки с выездом на место, принять обоснованные решения, обеспечить своевременное рассмотрение и проинформировать заявителей.

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

4.11. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляют руководители структурных подразделений администрации города Новочебоксарска, которым поступили обращения на исполнение.

4.12. Обращение гражданина снимается с контроля должностным лицом, давшим поручение рассмотреть его по существу вопроса, на основании документального подтверждения его исполнения.

Приложение № 1

к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших по «горячей линии» главы администрации города Новочебоксарска

Карточка обращения по «горячей линии»

Карточка исполняется на бумаге форматом А5.

┌─────────────────────────────────────────────────────────────────────────┐

│Администрация города Новочебоксарска Горячая телефонная линия │

│────────────────────────── │

│

│

│ │

│ КАРТОЧКА │

│ регистрации обращений на "горячую телефонную линию" │

│ │

│N \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ дата "\_\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 200\_\_ г.│

│Ф.И.О. заявителя, соц. положение \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

│\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

│Адрес \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

│Содержание обращения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

│\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

│\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

│Резолюция \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

│\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

│\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

│Срок исполнения "\_\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 200\_\_ г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

│ (подпись) │

│ │

└─────────────────────────────────────────────────────────────────────────┘

┌─────────────────────────────────────────────────────────────────────────┐

│ │

│ │

│Результат \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

│\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

│\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

│\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

│\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

│\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

│\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

│\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

│ (дата, должность, Ф.И.О., подпись исполнителя)│

│ │

└─────────────────────────────────────────────────────────────────────────┘