



РАСПОРЯЖЕНИЕ

БОЕРЫК

30 12 2021 г. № 461

Об утверждении положения о порядке работы «ГЛАВного телефона» по устным обращениям граждан в Нижнекамском муниципальном районе

В целях упорядочения работы с устными обращениями граждан по ГЛАВному телефону, обязываю:

1. Утвердить «Положение о порядке работы ГЛАВного телефона по устным обращениям граждан в Нижнекамском муниципальном районе» (приложение).

2. Обязать руководителей органов местного самоуправления муниципального образования «Нижнекамский муниципальный район» Республики Татарстан принять положение к руководству и исполнению.

3. Признать утратившим силу распоряжение Главы Нижнекамского муниципального района от 14.07.2014 № 170 «Об утверждении положения о порядке работы «ГЛАВного телефона» по устным обращениям граждан в Нижнекамском муниципальном районе».

4. Контроль за исполнением данного распоряжения возложить на Руководителя аппарата Совета Нижнекамского муниципального района Республики Татарстан Гиззатуллина А.Г.

Исполняющий обязанности Главы,
заместитель Главы



А.В. Умников

Приложение
Утверждено
распоряжением Главы
Нижнекамского муниципального района
Республики Татарстан
от «30» 12 2021 № 46/1



ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке работы ГЛАВного телефона
по устным обращениям граждан в Нижнекамском муниципальном районе

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет единый порядок приема, регистрации, рассмотрения устных обращений граждан, поступивших в аппарат Совета Нижнекамского муниципального района по ГЛАВному телефону.

Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Служебным регламентом органов местного самоуправления муниципального образования «Нижнекамский муниципальный район» Республики Татарстан от 22.11.2006.

1.2. Устное обращение, поступившее по ГЛАВному телефону, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном частью 3 статьи 7, статьей 10 Закона № 59-ФЗ от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Положением.

1.3. Основные понятия, используемые в Положении:

- «ГЛАВный телефон» – канал телефонной связи с гражданами, открытый в целях получения дополнительной информации для совершенствования деятельности органов местного самоуправления (далее – МСУ), оперативного реагирования на сообщения, а также обеспечения эффективности защиты прав и законных интересов граждан;

- устное обращение граждан – обращение, осуществленное в устной форме, дающее возможность непосредственно воспринимать (слышать) суть обращения;

- предложение – обращение гражданина, направленное на улучшение порядка организации и деятельности органов МСУ, решение вопросов местного значения;

- жалоба – обращение гражданина по поводу нарушения его прав, свобод или законных интересов решениями и действиями (бездействием) органов МСУ, их должностных лиц, выборных должностных лиц МСУ, а также действиями (бездействием) юридических либо физических лиц;

- должностное лицо МСУ – выборное либо заключившее контракт (трудовой договор) лицо, наделенное исполнительно-распорядительными полномочиями по решению вопросов местного значения и (или) по организации деятельности органа МСУ.

1.4. Рассмотрение устных обращений является должностной обязанностью главного специалиста отдела делопроизводства и работы с обращениями граждан.

1.5. Данная форма работы с населением носит конфиденциальный характер.

2. Цели использования ГЛАВного телефона

2.1. Предупреждение и своевременное выявление проблем в деятельности органов МСУ в НМР.

2.2. Создание дополнительных условий для своевременного реагирования на предложения, жалобы граждан.

2.3. Изучение общественного мнения о деятельности органов МСУ в НМР.

2.4. Установление прямых контактов, укрепление связи с населением.

2.5. Повышение авторитета руководителей муниципалитета.

3. Учет обращений граждан поступивших по ГЛАВному телефону

3.1. Работа аппарата ГЛАВного телефона осуществляется в режиме автоматической аудиозаписи сообщения (в режиме автоответчика).

При соединении аппарата ГЛАВного телефона с абонентом в автоматическом режиме воспроизводится информация следующего содержания:

«Исэнмесез! Здравствуйте!

Вы позвонили электронному секретарю Руководителя Исполнительного комитета Нижнекамского муниципального района Муллина Рамиля Хамзовича.

Телефон работает в режиме автоответчика. Просим после звукового сигнала назвать свои фамилию, имя, отчество и мобильный телефон. Для направления письменного ответа просим вас указать свой почтовый адрес, а затем оставить свое сообщение. Время изложения не должно превышать пяти минут.

Информируем вас о том, что обращения без указания фамилии и контактных данных заявителя не рассматриваются. Благодарим за звонок.

Сез Түбән Кама муниципаль районы башкарма комитеты житәкчесе Муллин Рамил Хәмзә улының электрон сәркитибенә шалтыраттыгыз.

Телефон автожавап биргеч рәвешендә эшли. Тавыш сигналынан соң, фамилиягезне, исемегезне, этиегезнең исемен һәм кәрәзле телефоныгызны әйтүегезне сорыйбыз. Сезгә язмача жавап жибәрү өчен, почта адресыгызны күрсәтүегез, ә аннары үтенеч яки хәбәрегезне житкерүегез кирәк. Әйтергә теләгән фикерегезнең биш минуттан артмавы шарт.

Мөрәжәгать итүче фамилиясен һәм элементә өчен мәгълүматларын житкермәсә, аның үтенече каралмаячак. Шалтыратуыгыз өчен рәхмәт.»

3.2. Для работы ГЛАВного телефона выделяется линия телефонной связи с городским абонентским номером: 8(8555) 47-34-73.

3.3. Прием обращений граждан в режиме автоответчика осуществляется круглосуточно.

3.4. Поступившая информация документируется и докладывается Главе НМР, Руководителю Исполнительного комитета Нижнекамского муниципального района.

3.5. Для организации ГЛАВного телефона на главного специалиста отдела делопроизводства и работы с обращениями граждан возлагаются обязанности по осуществлению контроля за своевременным выполнением поручений и указаний

Главы НМР, Руководителя Исполнительного комитета Нижнекамского муниципального района данным по поступившим на ГЛАВный телефон сообщениям.

3.6. Ответственный за работу ГЛАВного телефона, в целях организации его работы ежедневно (кроме праздничных и выходных дней) осуществляет прослушивание фонограмм устных обращений, поступивших по ГЛАВному телефону, и прописывает их содержание.

3.7. Устное обращение, поступившее по ГЛАВному телефону, подлежит регистрации в системе электронного документооборота в трехдневный срок с даты его поступления.

4. Порядок рассмотрения обращений по ГЛАВному телефону

4.1. По устным обращениям граждан, исполнителями направляется письменный ответ с изложением результатов решения по адресу, указанному гражданином.

4.2. В случае нежелания заявителя сообщать свой адрес, ответ на обращение дается в устной форме.

4.3. Устное обращение без указания фамилии, имени, отчества гражданина (анонимное обращение) или контактных данных, по которому должен быть направлен ответ, не рассматривается.

4.4. В случае, если не представляется возможным установить содержание и смысл оставленного по ГЛАВному телефону устного сообщения, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, оставившему устное обращение, если имеются данные о его фамилии, контактном телефоне или почтовом адресе.

4.5. Если в поступившем устном сообщении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица органов МСУ, а также членов его семьи, оно может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. В этом случае гражданину, оставившему устное обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

5. Сроки разрешения документов по обращениям граждан по ГЛАВному телефону

5.1. Устные обращения граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются, и по ним принимаются решения безотлагательно, но не позднее 15 дней со дня поступления в подразделение, обязанное решить вопрос по существу.

Обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются в срок до одного месяца, если в резолюции не указан иной срок исполнения.

В случаях, когда для решения поставленных в обращении вопросов необходимо дополнительное время, сроки подготовки ответа могут быть продлены должностным лицом, давшим поручение, но не более чем на один месяц, о чем исполнитель обязан уведомить заявителя. В каждом отдельном случае руководитель, ответственный за разрешение обращения, может установить для подчиненных более короткий срок исполнения.

5.2. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения обращения обязаны

представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

5.3. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных, юридических и физических лиц.

5.4. На обращения, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования и т.д.), ответы, как правило, не направляются.

6. Требования к оформлению ответа

6.1. Ответы заявителям печатаются на бланках установленной формы, в соответствии со служебным регламентом и подписываются должностными лицами в пределах своих компетенций.

6.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

6.3. Если по обращению дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

6.4. В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия и инициалы исполнителя, и номер его служебного телефона.

6.5. Ответы на обращения граждан без указания почтового адреса готовятся на чистом листе с пометкой «Для ответа заявителю по телефону».

6.6. Все ответы по обращениям граждан по телефону заливаются в систему электронного документооборота с ссылкой на карточку устного обращения, на имя начальника отдела делопроизводства для проверки правильности оформления ответа и снятия с контроля.

6.7. Ответы на обращения, не содержащие обратного почтового адреса, даются в устной форме исполнителем по указанным телефонам, согласно предоставленным исполнителями решениям.

7. Обязанность органов и должностных лиц местного самоуправления по систематизации и обобщению обращений граждан

Органы и должностные лица МСУ обязаны систематически анализировать и обобщать обращения граждан, содержащиеся в них критические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования своей работы.

8. Ответственность должностных лиц органов местного самоуправления

За нарушение порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, неисполнение или ненадлежащее исполнение решений по обращениям граждан, а также за преследование граждан за содержащуюся в их обращениях критику должностные лица органов местного самоуправления несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.