

Местное самоуправление  
г. Таганрог Ростовской области  
МЭР ГОРОДА ТАГАНРОГА  
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

18.03.2008

№ 1209

О мерах по совершенствованию  
работы с обращениями граждан

В целях дальнейшего совершенствования работы с обращениями граждан, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Областным законом от 18.09.2006 г. № 540-ЗС «Об обращениях граждан и постановлением Главы Администрации (Губернатора) Ростовской области от 29.11.2007 г. № 468 «О мерах по совершенствованию работы с обращениями граждан»,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Заместителям Главы Администрации, руководителям структурных подразделений и органов Администрации, муниципальных предприятий, учреждений и организаций:

1.1. Считать работу с обращениями граждан одним из основных направлений своей деятельности, обеспечить строгое соблюдение всеми должностными лицами федерального и областного законодательства, иных правовых актов, регламентирующих порядок и сроки рассмотрения обращений граждан, развивать гласность и доступность органов местного самоуправления для населения, выявлять и устранять причины, порождающие нарушения прав и свобод граждан.

1.2. Ставить на контроль рассмотрение всех писем, адресованных Мэру города Таганрога, а также полученных из иных вышестоящих органов власти.

1.3. По каждому факту равнодушия, волокиты, недисциплинированности должностных лиц, а также несвоевременного реагирования на критические публикации в средствах массовой информации, затрагивающие права и свободы граждан, к виновным принимать меры дисциплинарной ответственности.

1.4. Рассматривать заявления и жалобы граждан по поручению Мэра города Таганрога о злоупотреблении должностных лиц, о наиболее значимых социальных проблемах, а также повторные и коллективные, как правило, в составе комиссии и с выездом на место.

1.5. Проводить личный прием граждан по вопросам своей компетенции по мере необходимости, но не реже одного раза в месяц. Информацию о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводить до сведения граждан, в том числе через средства массовой информации.

1.6. Определить категории граждан, имеющих право на внеочередной прием руководителей, в их число включить инвалидов, ветеранов. Активнее практиковать выездные формы приема населения по месту работы и жительства, выходы информационных групп с приемом граждан на местах, при этом вести учет и контроль разрешения обращений граждан, обещаний данных заявителями, обеспечивать в необходимых случаях проверку фактов, изложенных в обращениях, с участием заявителей.

1.7. Регулярно рассматривать на заседаниях коллегий, совещаниях состояние и меры по совершенствованию работы с обращениями граждан, анализ причин обращений в органы местного самоуправления.

1.8. Осуществлять взаимодействие со всеми заинтересованными организациями по разрешению обращений граждан.

1.9. Активно практиковать формы работы с населением как «Прямая линия», интернет-конференция, «Час руководителя», «Телефон доверия», «Горячая линия», «Прямой эфир».

2. Руководителям структурных подразделений и органов Администрации, муниципальных предприятий, учреждений и организаций в целях повышения уровня работы с обращениями граждан и организации личного приема:

2.1. Определить должностных лиц, ответственных за контроль, организацию работы и ведение делопроизводства по обращениям граждан, закрепив данные функции в соответствующих положениях и инструкциях, принять меры по повышению их должностного статуса.

2.2. Разработать и использовать оценочные критерии результативности работы специалистов с обращениями граждан. Также использовать меры их поощрения, предлагаемые действующим законодательством.

2.3. Считать результативную и своевременную работу с обращениями граждан одним из критериев оценки служебной деятельности муниципальных служащих, учитывать ее итоги проведения аттестации и предложений по карьерному росту специалистов и руководителей.

2.4. Принять меры по обеспечению рабочих мест специалистов, ответственных за непосредственную организацию, и контроль рассмотрения обращений граждан необходимой компьютерной, копировально-множительной техникой и средствами связи.

2.5. Чаще применять наиболее действенные формы работы с обращениями граждан – проверки обращений с выездом на место, комиссионные проверки, обеспечивать в необходимых случаях с участием граждан.

2.6. Активнее использовать предусмотренную законодательством возможность при рассмотрении заявлений запрашивать материалы в различных вышестоящих инстанциях, структурных подразделениях и органах Администрации, предприятиях и организациях.

2.7. Проводить анализ заявлений, жалоб, предложений граждан в тематическом, социальном и временном аспектах. Использовать его результаты для выработки оптимальных управленческих решений в социально-экономической сфере, а также для устранения причин, с которыми обращаются граждане в органы местного самоуправления.

2.8. Использовать наиболее современные телекоммуникационные средства для доступа к постоянно пополняемым правовым базам данных, получение необходимой информации, оперативной отправки материалов о ходе и результатах рассмотрения обращений.

3. Признать утратившим силу постановление Главы городского самоуправления (Мэра) от 19.11.2003 г. № 219 «О совершенствовании работы с обращениями граждан».

4. Комитету социального анализа, прогнозирования и информации (Титаренко И.Н.) обеспечить официальное опубликование данного постановления в средствах массовой информации.

5. Контроль за исполнением данного постановления возложить на заместителя Главы Администрации – управляющего делами Дробного С.В.