



## МЭРИЯ ГОРОДА ГРОЗНОГО ПОСТАНОВЛЕНИЕ

21 сентября 2015 г.

№ 88-1

Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших по «телефону доверия» Мэрии города Грозного

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Законом Чеченской Республики от 5 июля 2006 года № 12-рз «О порядке рассмотрения обращений граждан в Чеченской Республике», руководствуясь Уставом города Грозного, Мэрия г. Грозного

### ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших по «телефону доверия» Мэрии города Грозного согласно приложению.
2. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя Мэра - руководителя аппарата Мэрии города Грозного Х.А. Бурсагова.
3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания, подлежит официальному опубликованию в газете «Столица плюс» и размещению на официальном сайте Мэрии г. Грозного.

Мэр города Грозного



М.М. Хучиев



Приложение  
к Постановлению  
Мэрии города Грозного  
от « 24 » 09 2015 № 28 - 1

## ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших по «телефону доверия» Мэрии города Грозного

### 1. Общие положения

«Телефон доверия» Мэрии г. Грозного (далее Телефон доверия) обеспечивает возможность граждан обращаться по телефону с предложениями, заявлениями, жалобами в адрес Мэра г. Грозного.

Правовую основу деятельности Телефона доверия составляют Конституция Российской Федерации, законодательство Российской Федерации, правовые акты Правительства Российской Федерации, законодательство Чеченской Республики, правовые акты Чеченской Республики, постановления и распоряжения Правительства Чеченской Республики.

Номер Телефона доверия Мэрии г. Грозного - (8712) 22-47-14, где (8712) - телефонный код г. Грозного.

### 2. Основные функции

Основными функциями Телефона доверия являются:

- организация централизованного сбора и учета обращений граждан, поступающих в адрес Мэрии г. Грозного;
- обеспечение рассмотрения обращений по Телефону доверия;
- периодическое информирование Мэра г. Грозного и его заместителей о количестве и характере обращений граждан по Телефону доверия, результатах их рассмотрения.

### 3. Задачи

Основные задачи Телефона доверия:

- обеспечение приема обращений граждан в следующие дни недели: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 9-00 до 18-00 часов;
- своевременная обработка и отправка обращений для рассмотрения и принятия мер в структурные подразделения согласно компетенции;
- извещение заявителей о результатах рассмотрения их обращений;

- осуществление контроля за полным и качественным рассмотрением обращений граждан, поступивших на Телефон доверия;
- анализ вопросов, задаваемых гражданами по Телефону доверия;
- обобщение обращений граждан с целью устранения причин, порождающих обоснованные жалобы.

#### 4. Работа Телефона доверия

Прием информации, поступающей в автоматическом режиме на Телефон доверия по номеру 22-47-14, осуществляется уполномоченным специалистом отдела по работе с обращениями граждан департамента делопроизводства и социальной защиты Мэрии города Грозного. Общее руководство и организацию работы Телефона доверия осуществляет уполномоченный специалист отдела по работе с обращениями граждан департамента делопроизводства и социальной защиты Мэрии города Грозного.

Специалист отдела по работе с обращениями граждан Мэрии г. Грозного, отвечающий за работу Телефона доверия, ежедневно:

- осуществляет прием и распечатку обращений граждан, поступающих на Телефон доверия;
- составляет аннотацию на обращения граждан;
- проводит в соответствии с тематическим классификатором присвоение шифра обращению;
- определяет организацию исполнителя обращения;
- проводит регистрацию обращений граждан согласно автоматизированному компьютерному учету;
- осуществляет отправку обращений на рассмотрение в структурные подразделения согласно компетенции;
- обеспечивает контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан.

Обращения граждан, поступившие по Телефону доверия, рассматриваются в 10-дневный срок.

В случае, если факты, содержащиеся в обращениях граждан, требуют экстренного принятия решений, они рассматриваются в более короткий срок, что отражается в резолюции на обращение.

При необходимости продления срока выполнения поручения должностное лицо, которому дано поручение, за 2 дня до истечения срока представляет на имя первого заместителя Мэра - руководителя аппарата Мэрии города Грозного (или иного автора резолюции) письмо с просьбой о продлении срока исполнения. В письме должны быть указаны аргументированные причины внесенного предложения, а также конкретные меры, принимаемые должностным лицом для выполнения поручения.