



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
ОРЛОВСКАЯ ОБЛАСТЬ
АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ЛИВНЫ
РАСПОРЯЖЕНИЕ

28 февраля 2020 г.
г. Ливны

№ 34

О работе с обращениями граждан

В целях совершенствования работы с обращениями граждан, организаций (юридических лиц) и общественных объединений, направленных на защиту их прав и законных интересов, в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

1. Признать утратившим силу распоряжение администрации города Ливны Орловской области от 14 февраля 2019 года № 23 «О работе с обращениями граждан».

2. Заместителям главы администрации города, руководителям отраслевых (функциональных) органов и структурных подразделений администрации города Ливны:

1) усилить контроль по рассмотрению в рамках полномочий, поставленных в устных и письменных обращениях граждан вопросов, обеспечить неукоснительное соблюдение сроков рассмотрения обращений, исключить случаи формального подхода, в ответных письмах указывать конкретные сроки решения вопросов и принимаемые по ним меры; обеспечивать своевременное направление заявителям уведомлений при обоснованном продлении сроков рассмотрения обращений с указанием причин увеличения сроков рассмотрения; в целях недопущения жалоб и повторных обращений граждан предоставлять ответы заявителям по существу каждого вопроса, поставленного в обращении, с конкретными разъяснениями, ссылками на правовые акты, при необоснованных просьбах граждан в ответы включать информацию с полными реквизитами правовых актов, подтверждающих выводы (заключения), разъясняя заявителю его дальнейшие действия в случае его несогласия с принятым решением; при рассмотрении обращений, содержащих два и более вопроса и /или требующих их рассмотрения в нескольких отделах и структурных подразделениях в рамках компетенции, обеспечивать оперативное рабочее взаимодействие и заблаговременное направление первому ответственному должностному лицу информации в целях подготовки качественного ответа;

2) проводить личные встречи с заявителями с выездом на место для более глубокого изучения сути вопроса и объективного подхода к его решению, а также выявлению недостатков в работе ответственных лиц;

3) вести постоянный анализ обращений, уделяя особое внимание повторным обращениям, тематике поднимаемых гражданами вопросов.

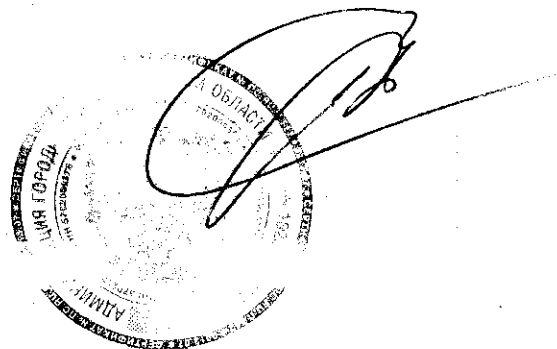
3. Отделу документационного и хозяйственного обеспечения обеспечить ежемесячное внесение сведений в электронной форме о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а также о мерах, принятым по таким обращениям, через раздел «Результаты рассмотрения обращений» в закрытой и открытой части Портала ССТУ.РФ. (Кофанова Л.И.)

Единой дежурно-диспетчерской службе муниципального казённого учреждения города Ливны «Единая дежурно-диспетчерская служба города Ливны» (Шеремет А.И.) вести отдельный учёт в письменном виде устных обращений граждан.

4. Начальнику отдела документационного и хозяйственного обеспечения (Кофановой Л.И.) довести данное распоряжение до всех сотрудников администрации города Ливны и единой дежурно-диспетчерской службы муниципального казённого учреждения города Ливны «Единая дежурно-диспетчерская служба города Ливны».

5. Контроль за выполнением распоряжения возложить на начальника отдела документационного и хозяйственного обеспечения администрации города Ливны Кофанову Л.И.

Глава города

The image shows a circular official stamp of the Administration of the City of Livny, Leningrad Oblast. The stamp contains the text: "ЛИВНЫ ГОРОДА", "ЛИВНСКАЯ ОБЛАСТЬ", and "АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ЛИВНЫ". A large, stylized handwritten signature is written over the stamp.

С.А. Трубицин