

## РАСПОЯЖЕНИЕ

от 03.04.2020

№ 99

О мерах по  
совершенствованию работы с  
обращениями граждан

Руководствуясь Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», с целью повышения качества рассмотрения обращений граждан в муниципальном образовании городской округ Армянск Республики Крым:

1. Заместителям главы администрации, руководителю аппарата администрации, руководителям структурных подразделений администрации города Армянска Республики Крым, руководителям предприятий, расположенных на территории муниципального образования городской округ Армянск Республики Крым:

1.1. Обеспечивать оперативное, всестороннее, полное и объективное рассмотрение поступивших обращений и сообщений от граждан (далее - обращения).

1.2. Проводить анализ проблемных вопросов, поднимаемых в обращениях граждан, с целью принятия необходимых мер и управленческих решений по снятию социальной напряжённости населения.

1.3. Определять дополнительные меры по повышению результативности работы с повторными и неоднократно поступающими обращениями и устранению причин, их порождающих.

1.4. В течение 2 (двух) рабочих дней с момента поступления обращения гражданина вносить письменные предложения руководству администрации о принятии решения, осуществлении каких-либо иных действий в части компетенции, если того требует решение поставленных в обращении вопросов.

1.5. Рассматривать обращения граждан, в которых поставленные вопросы не требуют дополнительного изучения и проверки, в течение 15 (пятнадцати) календарных дней со дня регистрации обращения.

1.6. Рассматривать с выездом на место заявления и жалобы граждан о наиболее важных, значимых социальных проблемах, а также неоднократно поступающие коллективные обращения. При необходимости осуществлять оперативные выезды на места в случаях:

- поступления жалобы на действия (бездействия) должностных лиц;
- поступления информации о нарушениях права граждан на обращение;
- поступления информации от граждан, имеющей резонансный и

общественно-значимый характер;

- поступления информации от граждан о неудовлетворённости результатами исполнения поручений, данных в ходе личных приёмов граждан, в том числе в режиме видеоприёмов;

- поступления информации от граждан о неудовлетворённости качеством выполненных работ;

- поступления коллективного обращения граждан (совместное обращение двух и более авторов) по общему для них вопросу;

- поступления неоднократных обращений граждан (двух и более одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу);

1.10. Обеспечивать обратную связь с заявителем по социально значимым и проблемным вопросам.

2. Отделу культуры и межнациональных отношений администрации города Армянска Республики Крым, отделу образования администрации города Армянска Республики Крым, управлению труда и социальной защиты населения администрации города Армянска Республики Крым, руководителям муниципальных предприятий, учреждений :

2.1. Обеспечить проведение личных приёмов граждан.

3. Сектору по работе с обращениями граждан, по вопросам связи с общественностью и средствами массовой информации администрации города Армянска Республики Крым:

3.1. Осуществлять анализ обращений граждан, направленных в администрацию города Армянска Республики Крым, с целью принятия по ним мер, а также анализ предоставления неполных ответов, нарушения сроков рассмотрения обращений.

3.2. Анализировать состояние работы с обращениями граждан, направленными администрацией города Армянска в структурные подразделения администрации города Армянска.

3.3. Уделять особое внимание информации о наиболее актуальных вопросах, поднятых в обращениях граждан, о социально значимых вопросах, требующих незамедлительного решения.

3.4. Выявлять факты формального и неполного рассмотрения обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений граждан ответственными исполнителями.

3.5. Организовывать осуществление личных и выездных приёмов граждан руководством администрации города Армянска Республики Крым.

3.3. Ежемесячно предоставлять в Совет министров Республики Крым анализ проблемных вопросов, поднимаемых в обращениях граждан.

3.4. Осуществлять контроль за организацией личных и выездных приёмов граждан руководством администрации города Армянска Республики Крым.

3.5. Вносить предложения о проведении выездных приёмов в случае возникновения социальной напряжённости в организациях, учреждениях и на предприятиях муниципального образования городской округ Армянск Республики Крым.

4. Сектору по работе с обращениями граждан, по вопросам связи с общественностью и средствами массовой информации совместно с сектором

информатизации отдела муниципальной службы, противодействия коррупции администрации города Армянска Республики Крым:

4.1. Организовывать осуществление видеоприёмов граждан, которым трудно добраться на личный приём.

4.2. Организовывать размещение ежеквартального анализа работы с обращениями граждан в средствах массовой информации по проблемным вопросам, поднятым гражданами в своих обращениях, в которых освещать следующие вопросы:

- общее количество обращений граждан;
- количество рассмотренных обращений граждан;
- количество обращений, находящихся в стадии рассмотрения;
- динамику рассмотрения обращений граждан по сравнению с аналогичным периодом прошлого календарного года;
- основные темы поступивших обращений.

4.3. Информацию, указанную в п. 4.2. настоящего распоряжения ежеквартально размещать на портале Правительства Республики Крым и на официальном сайте муниципального образования городской округ Армянск Республики Крым.

5. Рекомендовать предприятиям, расположенным на территории муниципального образования городской округ Армянск Республики Крым руководствоваться данным распоряжением при осуществлении своей деятельности в сфере работы с обращениями граждан.

6. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на руководителя аппарата администрации Бучко Л.В.

**Глава администрации**

**В.А. Телиженко**