

ПОЛОЖЕНИЕ

о приемной по обращениям граждан Администрации города Смоленска

1. Общие положения

1.1. Приемная по обращениям граждан Администрации города Смоленска (далее - приемная) осуществляет работу в рамках реализации права гражданина на личное обращение в органы местного самоуправления, закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации.

1.2. Приемная в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, законами и иными правовыми актами Смоленской области, регулирующими порядок работы с обращениями граждан и организаций, а также Инструкцией о порядке рассмотрения обращений и запросов граждан в Администрации города Смоленска.

1.3. Приемная при рассмотрении устных обращений, поступивших в ходе личного приема граждан, взаимодействует со структурными подразделениями Администрации города Смоленска.

1.4. Информация о приемной:

- местонахождение: улица Дзержинского, дом 8, город Смоленск, 214000;

- режим работы: понедельник, вторник, среда, четверг с 9.00 до 18.00; пятница с 9.00 до 17.00; перерыв на обед с 13.00 до 13.48;

- телефон: 8 (4812) 38-65-16.

1.5. Информация о режиме работы приемной, об адресе приемной также размещается на информационном стенде приемной и на официальном сайте Администрации города Смоленска (далее – Администрация).

1.6. В помещении для проведения личного приема граждан должна находиться аптечка, укомплектованная для оказания первой медицинской помощи.

1.7. Места ожидания личного приема оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений.

1.8. Личный прием граждан проводится при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

1.9. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности, установленном лицом, ведущим личный прием, с учетом права граждан на первоочередность, установленного действующим законодательством Российской Федерации. На приеме могут присутствовать руководители структурных подразделений, руководители муниципальных предприятий и учреждений, а также иные лица, в компетенцию которых входит рассмотрение соответствующего вопроса.

При проведении личного приема граждан в целях всестороннего освещения деятельности Главы города Смоленска и Администрации города Смоленска по решению Главы города Смоленска, а также при условии согласия гражданина могут присутствовать сотрудники средств массовой информации.

2. Задачи приемной

2.1. Обеспечение реализации гражданами права на личное обращение в Администрацию.

2.2. Ведение анализа устных обращений, поступивших в ходе личных приемов граждан.

3. Функции приемной

3.1. Организация проведения личных приемов граждан Главой города Смоленска, его заместителями и уполномоченными лицами.

3.2. Контроль исполнения поручений, отданных Главой города Смоленска и его заместителями в ходе личных приемов.

3.3. Осуществление предварительной записи на личный прием к Главе города Смоленска и его заместителям.

3.4. Сбор и обобщение информации к личному приему Главы города Смоленска и его заместителей.

3.5. Изучение, обобщение и распространение положительного опыта организации личного приема граждан.

3.6. Обобщение и анализ сведений о рассмотрении устных обращений граждан.

4. Права и ответственность

4.1. Приемная имеет право запрашивать и получать в установленном порядке необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы, статистические данные, аналитические справки и другие материалы от структурных подразделений Администрации, муниципальных предприятий и организаций по вопросам, связанным с обращениями граждан.

4.2. Руководитель, специалисты приемной несут персональную ответственность за сохранность и нераспространение информации, полученной ими при рассмотрении устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема.

5. Полномочия руководителя и специалиста приемной

5.1. Приемную возглавляет руководитель, который является начальником отдела регистрации документов Управления делами Администрации.

Специалистом приемной является сотрудник отдела регистрации документов Управления делами Администрации.

5.2. Руководитель и специалист приемной:

5.2.1. Осуществляют личный прием граждан.

5.2.2. Организуют проверку фактов и обстоятельств, изложенных в устном обращении, запрашивают документы и материалы, необходимые для рассмотрения устного обращения, в структурных подразделениях Администрации.

5.2.3. Принимают решение о записи гражданина на личный прием к Главе города Смоленска или его заместителям.

5.2.4. Заносят содержание устного обращения в карточку личного приема граждан.

5.2.5. Дают с согласия гражданина устный ответ в ходе личного приема на устное обращение в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки.

5.2.6. Отказывают гражданину в дальнейшем рассмотрении устного обращения в ходе личного приема, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.2.7. Дают гражданину письменный ответ с разъяснением куда и в каком порядке ему следует обратиться в случае, если в устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации.

5.2.8. Дают письменный ответ гражданину по существу поставленных в устном обращении вопросов в случаях, определенных статьей 13 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.2.9. Организуют личный прием граждан Главой города Смоленска и его заместителями.

5.2.10. Представляют Главе города Смоленска и его заместителям список граждан, предварительно записавшихся на личный прием, и информацию по обозначенным вопросам.

5.2.11. Оформляют результаты личного приема граждан, в том числе Главой города Смоленска и его заместителями.

5.2.12. Передают в отдел регистрации документов Управления делами Администрации письменные обращения, поступившие в ходе личного приема. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.2.13. Разрабатывают и реализуют меры, направленные на совершенствование работы с обращениями граждан, поступившими в ходе личного приема граждан.

5.2.14. Обобщают результаты работы с обращениями граждан, поступившими в ходе личного приема граждан.

5.2.15. Готовят аналитические справки, информационные письма, статистические отчеты по вопросам, связанным с рассмотрением личных обращений граждан и т.д.