



АДМИНИСТРАЦИЯ АЗОВСКОГО РАЙОНА РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ ПОСТАНОВЛЕНИЕ

24.08.2012г. № 796

О совершенствовании работы
с обращениями граждан

Рассмотрев информацию Азовского межрайонного прокурора «О работе Азовской межрайонной прокуратуры по рассмотрению обращений и приему граждан Азовского района в 1 полугодии», учитывая, что значительное число обращений граждан, проживающих в Азовском районе, поступает в Администрацию Президента Российской Федерации, в Правительство Ростовской области, что зачастую письменные и устные обращения граждан связаны с недостатками в методах и формах работы отделов и служб, структурных подразделений администрации, при рассмотрении обращений нередко отсутствует критическая оценка состояния работы с письмами и главное - реальное воздействие на положение дел по поднимаемым проблемам, не вскрываются и не устраняются причины, порождающие жалобы, несвоевременно исполняются обещания, даваемые гражданам, в целях совершенствования работы с обращениями граждан,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Заместителям Главы администрации района, руководителям отделов и служб администрации, главам сельских поселений:

1.1. Считать работу с обращениями граждан основным направлением деятельности в Администрации и на местах, не оставлять без последствий ни одного факта равнодушия, волокиты, недисциплинированности должностных лиц, своевременно реагировать на публикации в средствах массовой информации.

1.2. Установить строгую ответственность подчиненных должностных лиц и исполнителей за несвоевременное и неполное рассмотрение вопросов, поднимаемых заявителями, за неустранение причин, порождающих нарушения прав граждан, за соблюдение сроков выполнения обещаний по контрольным письмам.

1.3. Использовать мнение, выраженное в обращениях граждан, при выработке и принятии управленческих решений. Еженедельно обсуждать на оперативных совещаниях состояние этой работы.

1.4. Проблемные вопросы, поднимаемые в письмах и связанные с дополнительным финансированием, выносить для выработки предложений на рассмотрение заместителей Главы администрации района, в дальнейшем с

прослеживанием их решения через включение в районные и областные программы.

1.5. Рассматривать заявления и жалобы граждан по поручениям Главы Азовского района, о злоупотреблении должностных лиц, работе правоохранительных органов, нарушениях прав граждан, наиболее значимых социальных проблемах, а также повторные и коллективные, как правило, комиссионно и с выездом на место.

Устранить практику перепоручения подписания ответов другим должностным лицам.

1.6. Активнее практиковать выездные формы приема населения по месту работы и жительства, совмещать плановые командировки ответственных лиц с обязательным приемом граждан на местах.

1.7. Организовать ведение делопроизводства при личном приеме граждан, ввести систему отчетности по результатам приема и организовать контроль исполнения поручений.

Регулярно докладывать о ходе их исполнения на последующих встречах или через средства массовой информации.

1.8. Совершенствовать формы юридической помощи населению. Разъяснять гражданам возможные способы решения поднимаемых ими вопросов, порядок обжалования решений государственных и иных органов, действий должностных лиц. Конкретно аргументировать отказы в удовлетворении необоснованных требований заявителей.

2. Руководителям отделов и служб администрации района и главам сельских поселений в целях повышения уровня работы с обращениями граждан и организации личного приема, искоренения фактов формального отношения на этом участке деятельности:

2.1. Определить ответственных лиц за рассмотрение обращений граждан, закрепив данное положение в должностных инструкциях.

2.2. Считать необходимым постановку на контроль всех писем, адресованных Главе Администрации района, а также полученных из Правительства Ростовской области.

2.3. Не поручать проверку писем лицам, на которых жалуется заявитель, практиковать проверки обращений с выездом на места, с участием депутатов, представителей общественных организаций, своевременно информировать заявителей о результатах рассмотрения.

2.4. Продолжить взаимодействие с общественной приемной Губернатора Ростовской области, через которые настойчиво пропагандировать правовые знания, касающиеся прав граждан. Систематически информировать население через средства массовой информации о практике работы с обращениями граждан.

2.5. Принять меры по оснащению оргтехникой и программным обеспечением подразделений, работающих с обращениями граждан.

3. Заместителям главы администрации Азовского района:

3.1. Обеспечить прием населения руководителями отделов и служб. Практиковать выездные формы приема населения, встречи по месту жительства и работы.

3.2. Контролировать выплаты заработной платы работникам бюджетной сферы, детских пособий, обеспечение учреждений здравоохранения и образования питанием, инвентарем, медикаментами, решение других социально-бытовых вопросов и вопросов, касающихся жилищно-коммунального хозяйства, а также получения установленных законодательством льгот.

3.3. Внедрять в практику хорошо зарекомендовавшие себя такие формы работы с населением как информационные встречи, час руководителя, сходы граждан, установку телефонов "доверия", "горячих линий" и т.д.

4. Заместителю главы администрации района Н.Н.Некрасову принять необходимые меры по повышению ответственности работников сектора по работе с обращениями граждан, всех должностных лиц аппарата администрации района за своевременное и полное рассмотрение обращений граждан и информирование заявителей.

В этих целях:

4.1. Использовать новое программное обеспечение по работе с обращениями граждан в системе «Дело».

4.2. Устранить имеющиеся недостатки в организации делопроизводственного процесса при организации учета, рассмотрения и ответов на обращения граждан, проведении личного приема. Систематически проводить проверки состояния работы с обращениями граждан в отделах, службах и структурных подразделениях аппарата администрации района, сельских поселениях. Регулярно проводить семинары и стажировки с должностными лицами, ответственными за работу с обращениями граждан, обобщать и распространять передовой опыт.

4.3. Дважды в год направлять Главе района, его заместителям, руководителям отделов и служб, главам сельских поселений обзор и информационно-аналитические материалы о состоянии работы с обращениями граждан для принятия мер и использования их в практической деятельности, с последующим размещением их на сайте администрации.

4.4. В недельный срок после поступления материалов сектора по работе с обращениями граждан о нарушениях законодательства или Регламента работы аппарата Администрации области при рассмотрении обращений вносить предложения соответствующим руководителям о принятии мер к виновным должностным лицам, осуществлять контроль за устранением недостатков.

5. Заведующей сектором по работе с обращениями граждан администрации района Жеребиловой Е.В.:

5.1. Принять исчерпывающие меры по устранению выявленных недостатков, установить строгий контроль за своевременным и полным исполнением поручений Главы района по обращениям граждан, возвращать на доработку ответы, не содержащие конкретной информации по вопросам, поставленным заявителями, исключить снятие с контроля писем на основе промежуточного ответа или устного общения с заявителем.

5.2. Обеспечить правомерность направления писем для рассмотрения в отделы и службы администрации района и сельские поселения, в компетенции которых находится решение данных вопросов.

6. Руководителям отделов и служб района и структурных подразделений аппарата Администрации района, главам сельских поселений предоставлять ежегодно в июле и январе информацию о проделанной работе по выполнению настоящего постановления.

7. Контроль за исполнением постановления оставляю за собой.

Заместитель Главы администрации - №
Азовского района



Ю.А. Сеймовский
Ю.А. Сеймовский