



**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
ОРЛОВСКАЯ ОБЛАСТЬ**

**АДМИНИСТРАЦИЯ ДОЛЖАНСКОГО РАЙОНА
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

21 августа 2019 г.
пгт. Долгое

№ 560

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»:

Администрация Должанского района ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Начальникам отделов и структурных подразделений администрации района, главам сельских поселений Должанского района:

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; обеспечить 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, обеспечить оперативное рабочее взаимодействие и заблаговременное направление первому ответственному должностному лицу информации в целях подготовки качественного ответа;

1) 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;

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

2. Обеспечить ежемесячное внесение сведений в электронной форме о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а также о мерах, принятом по таким обращениям, через раздел «Результаты рассмотрения обращений» в закрытой части Портала ССТУ.РФ. (Чеботкова М. М.)

3. Единой дежурно-диспетчерской службе администрации Должанского

района вести отдельный учет в письменном виде устных обращений граждан.

4. Довести данное постановление до всех сотрудников администрации Должанского района и единой дежурно-диспетчерской службы администрации Должанского района.

5. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на начальника отдела организационно-правовой, кадровой работы и делопроизводства М. М. Чеботкову.

Глава администрации района

Б. Н. Макашов