**О создании «Телефона доверия главы**  
**администрации городского округа**  
**ЗАТО Светлый»**

Во исполнение поручения вице-губернатора - руководителя аппарата Губернатора Саратовской области Д.В. Фадеева, на основании Устава муниципального образования Городской округ ЗАТО Светлый Саратовской области администрация городского округа ЗАТО Светлый

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Создать в администрации городского округа ЗАТО Светлый «Телефон доверия главы администрации городского округа ЗАТО Светлый» по номеру 8-927-623-67-09.

2. Утвердить Положение о рассмотрении устных обращений граждан, поступивших на «Телефон доверия главы администрации городского округа ЗАТО Светлый», согласно приложению.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его обнародования на официальном сайте администрации городского округа ЗАТО Светлый.

4. Разместить (обнародовать) настоящее постановление на официальном сайте администрации городского округа ЗАТО Светлый [www.zatosvetly.ru](http://www.zatosvetly.ru/).

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на управляющего делами – начальника отдела организационно-контрольной работы администрации городского округа ЗАТО Светлый.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Врио главы администрации*** ***городского округа ЗАТО Светлый*** | ***Н.В. Воложанинова*** |

|  |
| --- |
|  |

Приложение к постановлению администрации  
городского округа ЗАТО Светлый  
от 29.03.2013 № 115

Положение о рассмотрении устных обращений граждан,  
поступивших на «Телефон доверия главы администрации  
городского округа ЗАТО Светлый»

Общие положения

1. Положение о рассмотрении устных обращений граждан, поступивших на «Телефон доверия главы администрации городского округа ЗАТО Светлый» (далее – «Телефон доверия»), разработано в целях оперативного, своевременного и качественного рассмотрения устных обращений граждан, поступивших на «Телефон доверия», определяет сроки и последовательность действий при регистрации и направлении на рассмотрение обращений граждан, правила ведения делопроизводства по устным обращениям граждан, поступивших на «Телефон доверия».

2. Рассмотрение устных обращений граждан, поступивших на «Телефон доверия» (далее – обращения) осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон);

Уставом муниципального образования Городской округ ЗАТО Светлый Саратовской области.

3. Целью организации работы «Телефона доверия» является обеспечение реализации права граждан на обращение в органы местного самоуправления, повышение доверия граждан к институту местного самоуправления.

4. Основными задачами работы «Телефона доверия» являются:

обеспечение обратной связи между жителями и администрацией городского округа ЗАТО Светлый, создание эффективного механизма взаимодействия граждан и органов местного самоуправления;

повышение качества и доступности муниципальных услуг, оказываемых населению администрацией городского округа ЗАТО Светлый;

оперативное решение проблем жителей городского округа ЗАТО Светлый;

информирование главы администрации городского округа ЗАТО Светлый (лица его замещающего) о сложившейся обстановке в городского округе ЗАТО Светлый для принятия соответствующих управленческих решений.

5. Информация о функционировании «Телефона доверия», правилах приема обращений граждан и режиме работы доводится до сведения населения через средства массовой информации, размещение информации на сайте администрации городского округа ЗАТО Светлый.

Прием и регистрация обращений

1. Прием устных обращений осуществляется ответственным сотрудником по «Телефону доверия» 8-927-623-67-09 с понедельника по пятницу с 08.15 до 17.45, перерыв с 12.00 до 13.30.

2. При обращении гражданин в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, номер контактного телефона, излагает суть обращения.

3. Обращения регистрируются в журнале учета устных обращений граждан. Максимальный срок обработки и регистрации обращений – 3 календарных дня с момента поступления в администрацию городского округа ЗАТО Светлый.

4. В случае, если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращения с согласия гражданина может быть дан устно по существу поставленных вопросов.

5. В случае поступления по «Телефону доверия» сообщения, в котором гражданин использует нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу, ответственный специалист вправе отказать в регистрации сообщения.

6. Зарегистрированные обращения направляются главе администрации городского округа ЗАТО Светлый (лицу его замещающему) для ознакомления и назначения ответственного (ответственных) за рассмотрение обращения руководителя структурного подразделения администрации, подведомственного учреждения, предприятия в компетенцию которого входят вопросы, поставленные в обращении гражданина.

Рассмотрение обращений

1. Руководитель структурного подразделения администрации, подведомственного учреждения, предприятия в компетенцию которого входят вопросы, поставленные в обращении гражданина изучает обращение, проверяет обоснованность доводов, наличие законных оснований для удовлетворения обращения гражданина, обеспечивает объективное, всестороннее, своевременное и качественное его рассмотрение.

2. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации городского округа ЗАТО Светлый, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

3. В случае, если в сообщении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранними сообщениями, и при этом в сообщении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава администрации городского округа ЗАТО Светлый вправе принять решение о безосновательности очередного сообщения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное сообщение и ранее направляемые сообщения направлялись одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, оставивший сообщение.

Контроль за исполнением обращений

1. Контроль за своевременным рассмотрением обращений осуществляет специалист, ответственный за работу с устными обращениями граждан, поступившими по «Телефону доверия».

2. Обращение гражданина считается рассмотренным, если по всем поставленным в нем вопросам приняты необходимые меры и заявителю дан ответ по существу.