ГЛАВА АДМИНИСТРАЦИИ ОКТЯБРЬСКОГО РАЙОНА ГОРОДА ПЕНЗЫ

ПРИКАЗ

от 27 сентября 2021 г. N 300

О ВНЕСЕНИИ ИЗМЕНЕНИЙ В ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ ОКТЯБРЬСКОГО РАЙОНА ГОРОДА ПЕНЗЫ,

УТВЕРЖДЕННЫЙ ПРИКАЗОМ ГЛАВЫ АДМИНИСТРАЦИИ ОКТЯБРЬСКОГО

РАЙОНА ГОРОДА ПЕНЗЫ ОТ 25.07.2018 N 289

Руководствуясь Федеральным законом 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", приказываю:

1. Внести в Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации Октябрьского района города Пензы, утвержденный приказом главы администрации Октябрьского района города Пензы от 25.07.2018 N 289 (далее - Порядок), следующие изменения:

1.1. Пункт 5.1 Порядка изложить в следующей редакции:

"5.1. Поступившие в адрес главы администрации Октябрьского района города Пензы (далее - главы администрации района) и заместителей главы администрации Октябрьского района города Пензы (далее - заместителей главы администрации района) обращения граждан в письменном виде, в форме электронного документа либо по телефонной связи, по телефону доверия рассматриваются в соответствии с Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" в течение 30 дней со дня их регистрации (если в резолюции не указан более короткий срок исполнения).".

1.2. Пункт 5.3 Порядка изложить в следующей редакции:

"5.3. Обращения граждан, поступающие по телефонной связи, по телефону доверия по вопросам жизнедеятельности района, в том числе по вопросам благоустройства, регистрируются в журнале регистрации устных обращений граждан (Форма N 9). При регистрации указываются фамилия, инициалы, номер телефона и адрес гражданина, краткое содержание вопроса.

Одновременно в процессе телефонного разговора осуществляется устное консультирование гражданина по сути поставленных вопросов.

Если гражданин обратился по телефонной связи по вопросам, решение которых не входит в компетенцию администрации района, ему дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. Гражданину по его просьбе сообщаются почтовые реквизиты и номера телефонов органа, организаций, в чьей компетенции находится решение имеющихся у него вопросов.

В случае если решение имеющихся у гражданина вопросов относится к компетенции администрации района, гражданин перенаправляется на соответствующего сотрудника администрации района.

Письменные ответы на устные обращения (сообщения), поступившие по телефонной связи, по телефону доверия по вопросам, решение которых не входит в компетенцию администрации района, не даются.

Если в процессе телефонного разговора выясняется, что гражданину необходим письменный ответ на его обращение, ему предлагается обратиться в администрацию района письменно или записаться на личный прием к главе администрации района.

О результатах беседы с гражданином в журнале регистрации устных обращений граждан (Форма N 9) делается соответствующая запись.

Если в процессе телефонного разговора гражданин употребляет нецензурные либо оскорбительные выражения, другую оскорбительную лексику, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудник администрации района завершает телефонный разговор, сообщив данному гражданину о недопустимости злоупотребления правом обращения в администрацию района.".

1.3. Абзац восьмой пункта 6 Порядка изложить в следующей редакции:

"- по телефонной связи, по телефону доверия.".

1.4. Пункт 12 Порядка изложить в следующей редакции:

"12. Обращения граждан, поступившие главе администрации района в прямом эфире на радио и телевидении, на встречах с населением, общественными организациями, посредством сети Интернет на официальный сайт администрации г. Пензы в форме электронного документа, по телефонной связи, по телефону доверия, принимаются и оформляются специалистом.

Данные обращения подлежат регистрации и рассмотрению в установленном настоящим Порядком и действующим законодательством порядке рассмотрения письменных и устных обращений граждан.".

1.5. Пункт 13.8 Порядка изложить в следующей редакции:

"13.8. На обращения граждан, поступившие по телефонной связи, по телефону доверия, если в них заявителем сообщается почтовый адрес, ответы направляются по почтовому адресу. В случае если в обращении указан только телефон, но не указан почтовый адрес и Ф.И.О. заявителя (название организации), специалист, ответственный за подготовку ответа, уточняет Ф.И.О. (название организации) и адрес, по которому необходимо дать письменный ответ.

Обращения граждан, поступившие по телефонной связи, по телефону доверия, касающиеся имущественных отношений между гражданами, получения имущественных, материальных поощрений, не рассматриваются, а заявителю по телефону даются разъяснения о необходимости подачи письменного обращения с приложением необходимых документов по данному вопросу в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов. При этом в журнале регистрации устных обращений граждан специалистом делается запись о том, что заявителю даны разъяснения (Форма N 9).".

2. Признать утратившим силу приказ главы администрации Октябрьского района города Пензы от 16.04.2008 N 74 "Об утверждении Регламента работы по рассмотрению письменных и устных обращений граждан в Администрации Октябрьского района города Пензы".

3. Настоящий приказ опубликовать в муниципальной газете "Пенза" и разместить на интернет-странице администрации Октябрьского района города Пензы официального сайта администрации города Пензы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

4. Контроль за выполнением приказа возложить на заместителя главы администрации Октябрьского района города Пензы по организации деятельности администрации района.

Глава администрации

А.В.ГРИШИН