МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ ГОРОД НОЯБРЬСК

А Д М И Н И С Т Р А Ц И Я

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

02.11.2009 № П-1966

О мерах по дальнейшему совершенствованию работы с обращениями граждан в Администрации города Ноябрьска

В целях реализации Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и Закона Ямало-Ненецкого автономного округа от 5 марта 2007 года № 24-ЗАО "Об обращениях граждан", повышения эффективности рассмотрения Администрацией города Ноябрьска обращений граждан, своевременного выявления и устранения причин нарушения конституционных прав и свобод граждан Российской Федерации, а также в соответствии с постановлением Губернатора Ямало-Ненецкого автономного округа от 19 июня 2009 года № 77-ПГ «О мерах по дальнейшему совершенствованию работы с обращениями граждан в Ямало-Ненецком автономном округе»

п о с т а н о в л я ю:

1. Заместителям Главы Администрации города и руководителям структурных подразделений Администрации города:

1.1. Принять необходимые меры по соблюдению и защите конституционных прав и свобод граждан при рассмотрении их обращений в Администрацию города Ноябрьска, по оказанию необходимой помощи гражданам в удовлетворении их обоснованных требований и неукоснительному выполнению требований законодательства о порядке и сроках рассмотрения обращений граждан.

1.2. Продолжить работу по повышению эффективности и качества рассмотрения письменных и устных обращений граждан.

1.3. Повысить оперативность и объективность рассмотрения обращений граждан, а также качество и полноту ответов, даваемых по существу обращений.

1.4. Совершенствовать формы и методы внутреннего контроля, направленного на предотвращение нарушений порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, принимать меры к повышению исполнительской дисциплины и качеству рассмотрения обращений граждан.

1.5. Постоянно проводить анализ заявлений, жалоб, предложений граждан в тематическом, социальном и временном аспектах. Использовать его результаты для выработки оптимальных управленческих решений в социально-экономической сфере, а также для устранения причин, с которыми обращаются граждане в Администрацию города Ноябрьска.

1.6. Ежемесячно рассматривать состояние работы с обращениями граждан в структурных подразделениях Администрации города Ноябрьска и подведомственных им муниципальных учреждениях.

1.7. Считать результативную и своевременную работу с обращениями граждан одним из критериев оценки служебной деятельности муниципальных служащих муниципального образования город Ноябрьск, ответственных за работу по обращениям граждан, учитывать ее итоги в проведении аттестации и предложений по карьерному росту.

1.8. Внести в должностные инструкции муниципальных служащих муниципального образования город Ноябрьск, в должностные обязанности которых входит рассмотрение обращений граждан, при необходимости изменения, предусмотрев установление показателей эффективности и результативности их профессиональной служебной деятельности, и использовать их как реальный механизм материального стимулирования муниципальных служащих муниципального образования город Ноябрьск в зависимости от конечных результатов работы, особенно по фактам необоснованного затягивания сроков рассмотрения обращений граждан, проявления формализма и безответственности.

1.9. Повышать ответственность муниципальных служащих муниципального образования город Ноябрьск за полноту и своевременность разрешения поставленных в обращениях вопросов, использовать меры морального и материального стимулирования высоких результатов работы с обращениями граждан.

1.10. Активно практиковать такие формы работы с населением, как "телефон доверия", "горячая линия", "прямой эфир", информационные встречи.

1.11. Систематически информировать население города Ноябрьска о принятых нормативных правовых актах Российской Федерации, Ямало-Ненецкого автономного округа и муниципальных правовых актах, об управленческих решениях по актуальным вопросам, о практике и результатах работы с обращениями граждан, используя активные формы диалога с населением, средства массовой информации, размещение информации на официальном сайте Администрации города Ноябрьска.

1.12. Утвердить график организации работы выездных приемных в микрорайоне Вынгапуровский.

1.13. Обеспечить особый контроль за рассмотрением обращений граждан, имеющих социальную значимость для населения города, в части нарушений трудовых прав граждан, задержки и невыплаты заработной платы, трудовой миграции и занятости населения, лекарственного обеспечения, роста цен на товары и услуги, преодоления административных барьеров на пути развития предпринимательства и малого бизнеса, приведения фактов нарушения должностными лицами прав граждан, злоупотребления служебным положением, нарушения общих принципов служебного поведения муниципальных служащих муниципального образования город Ноябрьск.

2. Управлению по информационной политике Администрации города (Кучерко И.А.) организовать тесное взаимодействие с региональными отделениями политических партий, общественными, религиозными объединениями и организациями по вопросам рассмотрения обращений граждан. Участвовать в совещаниях, семинарах, круглых столах и других мероприятиях.

3. Управлению делами Администрации города (Надратовская Т.В.):

3.1. Обеспечить неукоснительное соблюдение установленных действующим законодательством порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, активизировать контрольную работу для исключения нарушений порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, обратить особое внимание (с применением выездных и коллегиальных форм проверки) на обращения граждан, содержащие факты нарушения законов, коррупции, злоупотребления должностными лицами служебным положением.

3.2. Систематически анализировать характер и содержание поступивших обращений граждан, выявлять причины, порождающие обоснованные жалобы, и принимать меры к их устранению.

3.3. Строго контролировать своевременность исполнения принятых решений по письменным и устным обращениям граждан.

3.4. Проводить анализ полноты и законности разрешения поступивших обращений граждан и использовать его результаты при подготовке решений, направляемых на устранение причин, порождающих обращения граждан.

3.5. В пределах своей компетенции систематически проверять состояние работы с обращениями граждан в Администрации города Ноябрьска, проводить служебные расследования

по фактам несвоевременного или формального рассмотрения обращений граждан, при выявлении нарушений представлять Главе Администрации города предложения о привлечении виновных лиц к дисциплинарной ответственности. По результатам работы с обращениями граждан ежеквартально готовить информационно-аналитический материал для Главы Администрации города, органов исполнительной власти Ямало-Ненецкого автономного округа, средств массовой информации.

3.6. Продолжить разъяснительную работу по основным положениям Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и Закона Ямало-Ненецкого автономного округа от 05.03.2007 № 24-ЗАО "Об обращениях граждан" среди населения во время выездных приемов, через средства массовой информации.

3.7. Обеспечивать оказание своевременной практической и методической помощи структурным подразделениям Администрации города, предприятиям и организациям города Ноябрьска по реализации законодательства Российской Федерации и законодательства Ямало-Ненецкого автономного округа об обращениях граждан.

3.8. Разработать муниципальный правовой акт о создании координационного совета по работе с обращениями граждан с целью совершенствования форм и методов работы по обеспечению конституционного права граждан на обращение.

3.9. Организовать на плановой основе профессиональную переподготовку и повышение квалификации муниципальных служащих муниципального образования город Ноябрьск, ответственных за работу с обращениями граждан по программе "Работа с обращениями граждан", расширить практику стажировок муниципальных служащих.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Администрации города **М.Ф. Шаровин**