

УТВЕРЖДЕНЫ
постановлением администрации Мирного
от « 19 » июля 2016 г. № 799

**ДОПОЛНЕНИЯ,
которые вносятся в Инструкцию по работе с обращениями граждан в
администрации Мирного, утвержденную постановлением
администрации Мирного от 05 июня 2015 года № 1031**

1. Дополнить Инструкцию по работе с обращениями граждан в администрации Мирного разделом VII следующего содержания:

«VII. Работа с обращениями граждан в устной форме
(вне графика личного приема)

68. Работу с обращениями граждан в устной форме, поступившими вне графика личного приема, организует специалист приемной главы администрации Мирного.

69. Данная работа включает в себя предоставление информации по телефону приемной главы администрации Мирного или при личном обращении вне графика личного приема из Базы данных; если обращение не связано с предоставлением информации из Базы данных, организует прием гражданина специалистом администрации Мирного. Блок-схема работы с обращениями граждан в устной форме отражена в приложении № 3 к настоящей Инструкции.

70. База данных содержит информацию:

1) об основных направлениях деятельности органов местного самоуправления, их отраслевых, функциональных органов в соответствии с их компетенцией;

2) о местонахождении, телефонах и режимах работы органов местного самоуправления, их отраслевых, функциональных органов, муниципальных учреждений (предприятий) муниципального образования «Мирный»;

3) о порядке направления письменных обращений граждан в соответствии

с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации» и порядке работы с обращениями граждан в администрации Мирного;

4) о графике и порядке ведения личных приемов главой администрации Мирного;

5) о порядке обжалования действий (бездействия) органов местного самоуправления, должностных лиц;

6) о муниципальных важнейших событиях и мероприятиях.

71. Формирование Базы данных осуществляется на электронных носителях на основании информации, получаемой из организационного управления администрации Мирного, отраслевых, функциональных органов администрации Мирного, муниципальных учреждений (предприятий), иных источников.

72. Предоставляемая в Базу данных информация должна быть достоверной, актуальной и полной.

73. Функции по формированию и обновлению Базы данных осуществляют организационное управление администрации Мирного, отраслевые, функциональные органы администрации Мирного.

74. Специалист приемной администрации Мирного при обращении гражданина в устной форме вне графика личного приема:

1) здоровается с гражданином, называет свои фамилию, имя, отчество, должность и наименование органа местного самоуправления,

2) запрашивает у гражданина:

его фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

его номер телефона и (или) адрес электронной почты;

3) уточняет информацию, содержащуюся в вопросах;

4) принимает решение:

о предоставлении информации, предусмотренной пунктом 70 настоящей Инструкции;

об отказе в предоставлении информации в соответствии с пунктом 75

настоящей Инструкции;

4) производить переадресацию звонка на центры обслуживания вызовов иных организаций (при необходимости и наличии возможности).

75. Информация не предоставляется по основаниям, предусмотренным статьей 20 Федерального закона от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

76. Все устные вопросы, поступающие в приемную главы администрации, подлежат регистрации в день поступления (с указанием даты и времени поступления), в журнале регистрации устных обращений по форме согласно приложению № 4. Журнал может вестись в электронной форме.

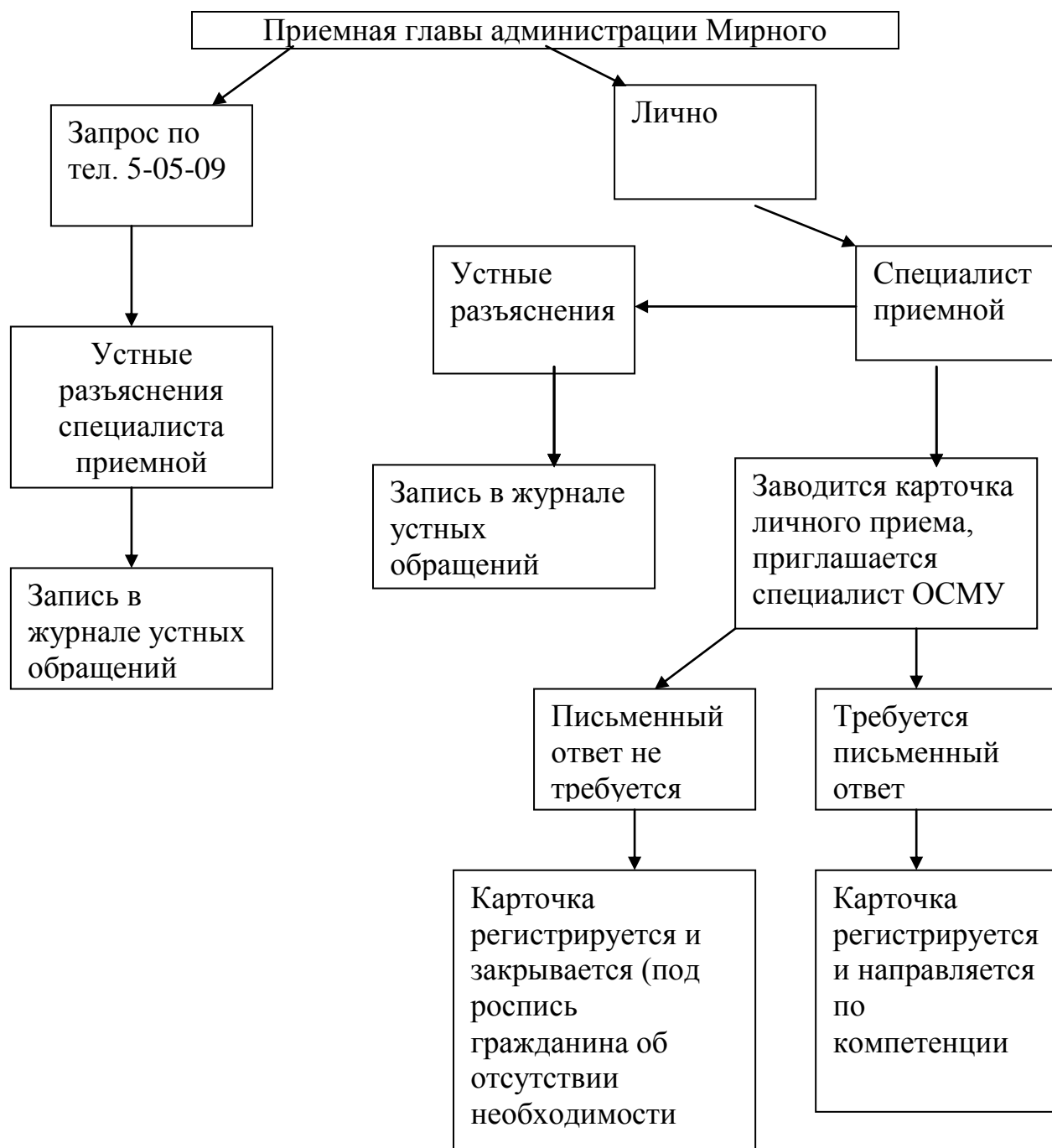
77. В случае если гражданин обратился в приемную главы администрации лично вне графика личного приема, специалист приемной главы администрации проверяет паспортные данные гражданина, дает гражданину устные разъяснения согласно пункту 70 настоящей Инструкции, делает запись в журнале устных обращений.

78. В случае если обращение гражданина не связано с предоставлением информации из Базы данных, специалист приемной главы администрации Мирного заводит карточку личного приема, визирует ее у главы администрации Мирного и приглашает специалиста согласно визе для устного разъяснения гражданину или подготовки письменного ответа (если требуется).».

2. Дополнить Инструкцию по работе с обращениями граждан в администрации Мирного приложениями № 3 и 4 (прилагаются).

Приложение № 3
к Инструкции по работе с обращениями
граждан в администрации Мирного

БЛОК-СХЕМА
работы с обращениями граждан в устной форме (вне графиков
личного приема)



Приложение № 4
к Инструкции по работе с обращениями
граждан в администрации Мирного

Ж У Р Н А Л
регистрации устных обращений граждан по телефону

Дата	Время	Ф.И.О. гражданина	Содержание обращения	Результат обращения