



**ДОНЕЦКАЯ НАРОДНАЯ РЕСПУБЛИКА
АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ЕНАКИЕВО
РАСПОРЯЖЕНИЕ**

ГЛАВЫ АДМИНИСТРАЦИИ

от 15.12.2015 № 660

г. Енакиево

О утверждении порядка организации
и проведения личного, выездного
приема, схода граждан, «Прямой линии»
руководством администрации города Енакиево

Руководствуясь ст. 26 Конституции Донецкой Народной Республики, ст. 25 Закона Донецкой Народной Республики «Об обращениях граждан», п.п.3.8.5 п.3.8 Положения об администрации города Енакиево, утвержденного распоряжением главы администрации города Енакиево от 23.01.2015 № 10, с целью создания необходимых условий для реализации конституционных прав граждан, улучшения организации и обеспечения системной работы с обращениями граждан, повышения ответственности руководителей структурных подразделений администрации города Енакиево за решение проблем, которые вызывают обоснованные предложения, заявления и жалобы граждан

РАСПОРЯЖАЮСЬ:

1. Утвердить Порядок организации и проведения личного, выездного приема, схода граждан, «Прямой линии» руководством администрации города Енакиево (прилагается).
2. Первому заместителю главы администрации города Енакиево, заместителям главы администрации города Енакиево, управляющему делами администрации города Енакиево:
 - 2.1. Проводить приемы граждан согласно утвержденному Порядку.
 - 2.2. Личный прием граждан проводить в комнате личного приема граждан администрации города Енакиево согласно утвержденному графику.
3. Начальнику отдела по работе с обращениями граждан администрации города Енакиево обеспечить публикацию данного распоряжения в течение пяти рабочих дней на официальном веб-сайте администрации города Енакиево.
4. Распоряжение вступает в силу с момента его регистрации.
5. Контроль за выполнением данного распоряжения возложить на управляющего делами администрации города Енакиево.

И.о. главы администрации
города Енакиево

УТВЕРЖДЕНО
Распоряжение главы
администрации
города Енакиево
15.12.2015 № 660

П О Р Я Д О К
организации и проведения личного, выездного приема,
схода граждан, «Прямой линии» руководством администрации
города Енакиево

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящий Порядок разработан в соответствии с Конституцией Донецкой Народной Республики, Законом Донецкой Народной Республики «Об обращениях граждан», Положением об администрации города Енакиево, утвержденным распоряжением главы администрации города Енакиево от 23.01.2015 № 10 и определяет основные требования к организации и проведению личного, выездного приема, схода граждан, «Прямой линии».

**2. ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА
ГРАЖДАН РУКОВОДСТВОМ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ЕНАКИЕВО**

2.1. Личный прием граждан проводится с привлечением руководителей структурных подразделений администрации города Енакиево, предприятий, организаций, учреждений, предоставляющих услуги населению.

2.2. Вход граждан в общественную приемную свободный и не требует оформления пропуска и предъявления документов, удостоверяющих личность.

2.3. Информация о порядке личного приема граждан в администрации города Енакиево и графики приема граждан публикуются в средствах массовой информации, размещаются на официальном веб-сайте администрации города Енакиево, в помещениях приемной администрации города Енакиева.

2.4. Во время проведения личного приема граждан допускается присутствие их представителей, полномочия которых оформлены в установленном законодательством порядке, и лица, находящиеся в родственных отношениях с этими гражданами (кроме несовершеннолетних детей). Присутствие посторонних лиц во время проведения личного приема граждан не допускается.

2.5. Личные приемы граждан главой администрации города Енакиево, первым заместителем главы администрации города Енакиево, заместителями главы администрации города Енакиево, управляющим делами администрации города Енакиево (далее - руководство администрации) проводятся в общественной приемной (кабинет № 118) администрации города Енакиево согласно утвержденному графику по вопросам, решение которых относится к полномочиям администрации города Енакиево, а также в соответствии с функциональным распределением обязанностей между должностными лицами администрации города Енакиево.

Прием женщин, которым присвоено почетное звание «Мать-Героиня», Героев Советского Союза, Героев Социалистического труда, инвалидов Великой Отечественной войны проводится руководством администрации в первую очередь в дни приема, согласно утвержденному графику.

2.6. Личный прием граждан главой администрации города Енакиево проводится по предварительной записи, после рассмотрения вопроса первым заместителем администрации города Енакиево, заместителями главы администрации города Енакиево, управляющим делами администрации города Енакиево, руководителями структурных подразделений, территориальных органов, коммунальных предприятий города, оказывающих услуги населению, но не решенного по сути.

2.6.1. Запись на личный приём главы администрации города Енакиево проводится начальником отдела по работе с обращениями граждан администрации города Енакиево в журнале предварительной записи, который заполняется согласно документам, удостоверяющим личность гражданина и подтверждающим его социальный статус. Предварительная запись граждан на личный прием главы администрации города Енакиево прекращается за два рабочих дня до его проведения.

2.6.2. Начальник отдела по работе с обращениями граждан администрации города Енакиево, ответственный за организацию и проведение личного приема граждан:

2.6.2.1. Во время предварительной записи граждан на личный прием главы администрации города Енакиево проводит собеседование, по результатам которого:

2.6.2.1.1. Выясняет фамилию, имя и отчество, место жительства гражданина, содержание вопроса, должностных лиц, к которым он обращался по месту жительства и решение, которое было принято по этому вопросу.

2.6.2.1.2. Изучает вопрос, с которым гражданин желает обратиться на личный прием главы администрации города Енакиево.

2.6.2.1.3. Разъясняет порядок рассмотрения поставленных вопросов первым заместителем главы администрации города Енакиево, заместителями главы администрации города Енакиево, управляющим делами администрации города Енакиево, начальниками структурных подразделений администрации города Енакиево, руководителями территориальных органов администрации города, другими учреждениями и организациями, в полномочия которых входит решение поставленного вопроса, в случае, когда гражданин впервые обращается в администрацию города Енакиево.

В случае повторного обращения гражданина в администрацию города Енакиево, проверяет результат решения вопроса должностным лицом, к которому заявитель обращался по месту жительства и, если вопрос не решен по сути, вносит данные заявителя в список граждан, желающих обратиться на приём главы администрации города Енакиево.

2.6.2.1.4. Сообщает гражданину о дне, времени и месте его приёма главой администрации города Енакиево.

2.6.2.2. Составляет список граждан, которые записаны на приём главы администрации города Енакиево и за два рабочих дня до дня проведения приёма граждан предоставляет его главе администрации города Енакиево для рассмотрения и согласования. В случае необходимости список граждан, записавшихся на прием главы администрации города Енакиево, может быть рассмотрен на заседании комиссии по вопросам рассмотрения обращений граждан.

2.6.2.3. Обеспечивает подборку документов и материалов по вопросам, которые будут рассматриваться на личном приёме главой администрации города Енакиево.

2.6.2.4. Приглашает принять участие в приеме главы администрации города Енакиево руководителей структурных подразделений и территориальных органов администрации города Енакиево, определенных при согласовании с главой администрации города Енакиево списка граждан.

2.6.2.5. Присутствует на личном приеме главы администрации города Енакиево, обеспечивает организацию его проведения, документальное оформление резолюций и поручений главы администрации города Енакиево по результатам приема.

2.6.2.6. Контролирует своевременное выполнение исполнителями поручений, данных на приеме главой администрации города Енакиево, первым заместителем главы администрации города Енакиево, заместителями главы администрации города Енакиево, управляющим делами администрации города Енакиево. Согласовывает с исполнителями проекты информации и ответов заявителям, предоставляет их на ознакомление и подпись руководству администрации города Енакиево.

2.7. В случае, когда исполнителей, согласно резолюции, несколько, сбор информации и обобщение ответа гражданину осуществляет первый исполнитель. В случае, когда первым из них является первый заместитель главы администрации города Енакиево, заместители главы администрации города Енакиево или управляющий делами администрации города Енакиево, то подготовку проекта ответа проводит следующий исполнитель по резолюции, предварительно согласовав ответ с руководителем, который дал поручение.

2.8. Личные приемы граждан первым заместителем, заместителями главы администрации, управляющим делами администрации города Енакиево осуществляются согласно графику, без предварительной записи, в порядке очередности граждан, пришедших на приём. Запись граждан проводится в журнале личного приёма граждан, на основании которой формируются регистрационно-контрольные карточки.

2.9. Замена руководителя, осуществляющего прием, производится при необходимости в соответствии со схемой взаимозаменяемости первого заместителя главы, заместителями главы и управляющего делами администрации города.

3. ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ВЫЕЗДНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН РУКОВОДСТВОМ

АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ЕНАКИЕВО

3.1. Выездные приемы граждан осуществляются руководством администрации города Енакиево по месту проживания или работы граждан, согласно графику, который составляется отделом по работе с обращениями граждан администрации города Енакиево, по предложению главы администрации города Енакиево, первого заместителя главы администрации города Енакиево, заместителей главы администрации города Енакиево, управляющего делами администрации города Енакиево и утверждается главой администрации города Енакиево.

Дату и время проведения выездного приема граждан определяют руководители администрации города Енакиево самостоятельно.

3.2. Территориальным органам администрации города Енакиево, предприятиям, учреждениям и организациям, согласно графику, заранее сообщается дата проведения выездного приема для организации подготовительной работы.

3.3. Руководители территориальных органов администрации города Енакиево, предприятий, учреждений и организаций, в которых запланировано проведение выездного приема:

3.3.1. Сообщают населению информацию о дате и времени проведения выездного приема.

3.3.2. Организуют предварительную запись граждан на выездной прием.

3.3.3. Выделяют помещение и создают соответствующие условия для проведения выездного приема граждан.

3.4. Специалист отдела по работе с обращениями граждан администрации города Енакиево, принимающий участие в проведении выездного приема граждан фиксирует обращения граждан с указанием фамилии, имени, отчества, места жительства, затронутого вопроса и резолюции руководства. В ходе выездного приема могут приниматься письменные обращения граждан. По итогам проведения выездного приема граждан формируются регистрационно-контрольные карточки, которые передаются на подпись руководству администрации.

3.5. Отдел по работе с обращениями граждан администрации города Енакиево:

3.5.1. Обрабатывает регистрационно-контрольные карточки выездного приема граждан по содержанию и характеру вопросов.

3.5.2. Контролирует соблюдение сроков предоставления ответов заявителям.

3.6. Решения о контроле либо снятии с контроля обращений, полученных на выездном приеме граждан, принимают руководители администрации.

4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ С НАСЕЛЕНИЕМ «ПРЯМОЙ ЛИНИИ»

4.1. Прямая телефонная связь - «Прямая линия» проводится руководством администрации с населением в установленные дни, согласно утвержденному графику по телефонам: 2-21-03; 5-07-62; 2-25-92.

4.2. Время и номер телефона, по которому проводится «Прямая линия», состав присутствующих на ней, определяется руководством администрации. Объявление о проведении «Прямой линии» размещается в СМИ, на официальном веб-сайте администрации города Енакиево, в общественной приемной граждан.

4.3. По результатам проведения «Прямой линии» формируются регистрационно-контрольные карточки.

4.4. Отдел по работе с обращениями граждан администрации города Енакиево обобщает результаты рассмотрения вопросов граждан, обратившихся на «Прямую линию», готовит аналитические материалы и информации (в случае необходимости) руководству администрации города Енакиево.

5. ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ СХОДОВ ГРАЖДАН РУКОВОДСТВОМ АДМИНИСТРАЦИИ

5.1. Сходы граждан проводятся по решению руководства администрации или по инициативе жителей с целью снятия социальной напряженности в обществе и принятия коллегиального решения.

5.2. Дату и время проведения схода граждан определяют руководители администрации города Енакиево самостоятельно.

5.2. Территориальным органам администрации города Енакиево, предприятиям, учреждениям и организациям, согласно графику, заранее сообщается дата проведения схода для организации подготовительной работы.

5.4. Руководители территориальных органов администрации города Енакиево, предприятий, учреждений и организаций, на территории которых запланировано проведение схода, сообщают населению информацию о дате, времени и месте его проведения.

5.5. Сход граждан оформляется протоколом.

5.6. В ходе проведения схода граждан могут приниматься от жителей письменные обращения. По итогам проведения схода граждан формируются регистрационно-контрольные карточки, которые передаются на подпись руководству администрации.

6. ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЙ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СОВМЕСТНОГО, ЛИЧНОГО, ВЫЕЗДНОГО ПРИЕМА И СХОДА ГРАЖДАН РУКОВОДСТВОМ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ЕНАКИЕВО

6.1. После общения и ознакомления с документами заявителя должностные лица, ведущие прием, могут принимать по обращениям следующие решения:

6.1.1. Об удовлетворении вопроса, поставленного во время приема. При этом дается поручение в письменной или устной форме соответствующему

должностному лицу об осуществлении в указанные сроки конкретных действий, которые заносятся в регистрационно-контрольную карточку заявителя.

6.1.2. О передаче вопроса, поставленного в обращении во время проведения приема, для рассмотрения в соответствующие органы (структурные подразделения администрации города Енакиево, территориальные подразделения администрации города Енакиево), если решение вопроса не относится к полномочиям администрации города Енакиево. Обращение пересылается по принадлежности соответствующему органу или должностному лицу, о чём уведомляется гражданин. В случаях, когда вопрос относится к полномочиям администрации города Енакиево, руководитель администрации города Енакиево, ведущий приём, накладывает резолюцию в регистрационно-контрольной карточке с указанием фамилии руководителя, поручения, которые необходимо выполнить, и срок их исполнения. О результатах рассмотрения обязательно предоставляется письменный ответ заявителю за подписью должностного лица, проводившего приём.

6.1.3. Об отказе в решении вопроса. При этом заявителю сообщаются мотивированные причины отказа со ссылкой на нормативно-правовые акты, о чём делается отметка в контрольно-регистрационной карточке. В случае если заявитель настаивает на письменном ответе, последний предоставляется за подписью должностного лица, проводившего личный приём, с разъяснением порядка обжалования решения.

6.1.4. О предоставлении разъяснения по существу вопроса заявителя согласно действующему законодательству. В таком случае делается отметка в регистрационно-контрольной карточке. В случае если заявитель не требует письменного ответа, последний не предоставляется, о чем также делается отметка в карточке.

6.2. В случае, когда поставленный гражданином вопрос решить на личном приеме невозможно из-за сложности или необходимости дополнительного изучения, гражданину предлагается изложить его в форме письменного заявления.

Представленное гражданином на личном, выездном приеме и сходе граждан письменное заявление рассматривается в порядке, установленном для письменных обращений.

О результатах рассмотрения обращения гражданину сообщается письменно или устно (по его желанию).

6.3. Учет и анализ обращений, поступивших на личном приеме руководства администрации города Енакиево, а также ход их выполнения ведется отделом по работе с обращениями граждан администрации города Енакиево в соответствии с требованиями Закона Донецкой Народной Республики «Об обращениях граждан», Правил делопроизводства в органах исполнительной власти Донецкой Народной Республики, утвержденных Постановлением Совета Министров ДНР от 10.01.2015 № 1-2 и других нормативно-правовых актов.

6.4. Графики личного приема граждан, аналитические материалы и сведения о работе с обращениями граждан регулярно публикуются в СМИ отделом по работе с обращениями граждан администрации города Енакиево.

Управляющий делами
администрации города Енакиево

Порядок организации проведения личных, выездных приемов, сходов граждан и телефонной связи «Прямая линия» руководством администрации города Енакиево разработан отделом по работе с обращениями граждан администрации города Енакиево

Начальник отдела