



РАСПОРЯЖЕНИЕ

«11» января 2016г.

№ 02

**«Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших по «телефону доверия» Департамента дошкольного образования Мэрии г. Грозного»**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Законом Чеченской Республики от 5 июля 2006 года № 12-рз «О порядке рассмотрения обращений граждан в Чеченской Республике», руководствуясь Постановлением Мэрии г. Грозного от 21 сентября 2015 г. № 88-1, Уставом города Грозного

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших по «телефону доверия» Департамента дошкольного образования Мэрии г. Грозного (Приложение 1).
2. Ответственность за выполнение настоящего распоряжения возложить на начальника отдела делопроизводства и информационного обеспечения Мэрии г. Грозного Б.С. Хасанову.
3. Контроль над исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.
4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания и подлежит размещению на официальном сайте Департамента дошкольного образования Мэрии г. Грозного.

Начальник



З.А. Усмаева



УТВЕРЖДЕНО  
распоряжением  
ДДО Мэрии г. Грозного  
от «1» 01.16 № 02

## ПОЛОЖЕНИЕ

**О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН,  
ПОСТУПИВШИХ ПО «ТЕЛЕФОНУ ДОВЕРИЯ»  
ДЕПАРТАМЕНТА ДОШКОЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
МЭРИИ Г. ГРОЗНОГО**

г. Грозный

## **1. Общие положения**

«Телефон доверия» Департамента дошкольного образования Мэрии г. Грозного (далее - Телефон доверия) обеспечивает возможность граждан обращаться по телефону с предложениями, заявлениями, жалобами в адрес начальника Департамента дошкольного образования Мэрии г. Грозного (далее – Департамент) .

Правовую основу деятельности Телефона доверия составляют Конституция Российской Федерации, законодательство Российской Федерации, правовые акты Правительства Российской Федерации, законодательство Чеченской Республики, правовые акты Чеченской Республики, постановления и распоряжения Правительства Чеченской Республики, муниципальные нормативно-правовые акты.

Номер Телефона доверия Департамента - (8712) 29-48-63, где (8712) - телефонный код г. Грозного.

## **2. Основные функции**

Основными функциями Телефона доверия являются:

- организация централизованного сбора и учета обращений граждан, поступающих в адрес Департамента;
- обеспечение рассмотрения обращений по телефону доверия;
- периодическое информирование начальника Департамента и его заместителя о количестве и характере обращений граждан по телефону доверия, результатах их рассмотрения.

## **3. Задачи**

Основные задачи Телефона доверия:

- обеспечение приема обращений граждан в следующие дни недели: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 9-00 до 18-00 часов;
- своевременная обработка и отправка обращений для рассмотрения и принятия мер в подведомственные учреждения согласно компетенции;
- извещение заявителей о результатах рассмотрения их обращений;
- осуществление контроля за полным и качественным рассмотрением обращений граждан, поступивших на Телефон доверия;
- анализ вопросов, задаваемых гражданами по телефону доверия;
- обобщение обращений граждан с целью устранения причин, порождающих обоснованные жалобы.

## **4. Работа Телефона доверия**

Прием информации, поступающей на Телефон доверия, общее руководство и организация работы Телефона доверия осуществляется уполномоченным специалистом отдела делопроизводства и информационного обеспечения Департамента.

Специалист, отвечающий за работу Телефона доверия, ежедневно:

- осуществляет прием и распечатку обращений граждан, поступающих на Телефон доверия;

- составляет аннотацию на обращения граждан;
- определяет организацию исполнителя обращения;
- проводит регистрацию обращений граждан согласно компьютерному учету;
- осуществляет отправку обращений на рассмотрение в подведомственные учреждения Департамента, согласно компетенции;
- обеспечивает контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан.

Обращения граждан, поступившие по Телефону доверия, рассматриваются в 10-дневный срок.

В случае, если факты, содержащиеся в обращениях граждан, требуют экстренного принятия решений, они рассматриваются в более короткий срок, что отражается в резолюции на обращение.

При необходимости продления срока выполнения поручения должностное лицо, которому дано поручение, за 2 дня до истечения срока обращается к начальнику Департамента с просьбой о продлении срока исполнения, при этом должны быть аргументированы причины, а также конкретные меры, принимаемые должностным лицом для выполнения поручения.