ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ

системы организации работы с обращениями граждан и оценки полноты и объективности рассмотрения обращений жалоб

в администрации Вышестеблиевского сельского поселения

Темрюкского района за 2021 год

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Критерий | Показатель системы организации работы с обращениями граждан | Выводы о состоянии дел |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Правовое обеспечение работы с обращениями граждан | 1. Наличие / отсутствие документов:  - официальных текстов нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан, доступ граждан к информации о деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления, регламента исполнения муниципальной функции рассмотрения обращений граждан.  - разработанных внутренних документов (приказы, регламенты, положения и т.д.), регламентирующих работу с обращениями граждан, - с определением задач и функций по рассмотрению обращений граждан (конкретное наименование).  2. Наличие / отсутствие документального закрепления в должностных регламентах ответственности за работу с обращениями граждан.  3. Наличие / отсутствие документального закрепления за должностным лицом ответственности за организацию работы с обращениями граждан.  4. Наличие / отсутствие документального закрепления за должностным лицом контроля за сроками и результатами рассмотрения обращений. | Постановление № 74 от 27.03.2013 «Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан в администрации Вышестеблиевского сельского поселения Темрюкского района», постановление № 55 от 02.03.2015 «О внесении изменений в постановление № 74 от 27.03.2013 «Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан в администрации Вышестеблиевского сельского поселения Темрюкского района»  Постановление от 26.07.2018 № 128 **«**Об утверждении Порядка досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органов, администрации Вышестеблиевского сельского поселения Темрюкского района, предоставляющих муниципальную услугу, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальную услугу, либо муниципальных служащих администрации Вышестеблиевского сельского поселения Темрюкского района, а также организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг, или их работников»  Постановление от 18.01.2022 № 15 «Об утверждении должностных инструкций муниципальных служащих администрации Вышестеблиевского сельского поселения Темрюкского района»  Постановление от 18.01.2022 № 15 «Об утверждении должностных инструкций муниципальных служащих администрации Вышестеблиевского сельского поселения Темрюкского района»  Постановление от 18.01.2022 № 15 «Об утверждении должностных инструкций муниципальных служащих администрации Вышестеблиевского сельского поселения Темрюкского района» |
| 2 | Уровень организации работы с обращениями граждан | 1. Плановость работы с обращениями граждан, в том числе, использование активных форм работы с населением (рассмотрение указанных в жалобах фактов с выездом на места, с участием заявителей, личный приём, акции, сходы граждан, встречи в трудовых коллективах, телефонные линии и телевизионные эфиры, конференции, круглые столы и т.д.).  2. Рассмотрение вопросов обращений граждан коллегиальными органами, в том числе на совещаниях (документальное подтверждение). | Проводятся личные приемы граждан, в 2021 г. проведен 1 сход граждан, 67,4 % обращений рассматриваются с выездом на место, что выше по сравнению с 2020 годом на 11 %  Организована работа «горячей линии».  Проведено более 35 встреч в трудовых коллективах и по месту жительства граждан, встречи проводятся главой и заместителем главы Вышестеблиевского сельского поселения, депутатами Совета Вышестеблиевского сельского поселения и руководителями ТОС.  Не проводится |
| 3 | Состояние учёта, регистрации и соблюдения сроков рассмотрения письменных и устных обращений граждан | 1. Действующая система учёта, регистрации и контроля за соблюдением сроков рассмотрения обращений в соответствии с действующим законодательством:  - журнальная,  - в электронном виде (СЭД).  2. Система направления обращений на исполнение соисполнителям:  - сроки,  - резолюция,  - отметка соисполнителя о получении поручения,  - отметка соисполнителя о представлении информации по итогам работы,  - отметка о снятии с контроля.  3. Система продления сроков рассмотрения обращений:  - наличие/отсутствие случаев представления итоговых материалов по результатам рассмотрения обращений после указанного в резолюции срока,  - продление срока рассмотрения обращений осуществляется не позднее, чем за 10 дней до указанного первоначального срока.  - продление срока рассмотрения обращений граждан обоснованное, мотивированное (основанное на нормативном правовом документе, указаны причины принятия решения).  4. Своевременность перенаправления обращений по компетенции.  5. Наличие/отсутствие фактов нарушения установленных сроков рассмотрения обращений (при наличии нарушений – число нарушений, с указанием ФИО должностного лица, причины нарушений по каждому обращению).  6.Наличие/отсутствие неисполненных обращений (на момент проверки).  При наличии нарушений – количество, с указанием ФИО должностного лица, причины нарушений по каждому обращению. | журнальная  с декабря 2012 СИНКОП и АРМ ЕС ОГ  Все обращения имеют резолюцию главы, указан срок исполнения, после выполнения поручения исполнителем готовится письменная информация заявителю.  исполняется  да  да  да  исполнителем готовится информация о выполнении на имя главы  снятие с контроля осуществляется в соответствии с резолюцией главы  в 2021 г. не было продления срока рассмотрения  нарушений нет  не было  выполняется  не было  Не рассмотренных обращений нет |
| 4 | Соблюдение норм закона по рассмотрению письменных и устных обращений граждан | Соответствие порядка рассмотрения обращений закону №59-ФЗ (выборочная проверка):  - ответ заявителю направлен в срок,  - заявителям по каждому обращению дан ответ;  - итоговая информация по результатам рассмотрения обращения содержит ответы на все поставленные вопросы и проблемы;  - итоговые материалы по результатам рассмотрения обращений полностью сформированы и включают в себя: информацию должностного лица, ответ заявителю, оригинал письма (карточку личного приёма, выездного приёма) и т.д.;  - в итоговой информации результат рассмотрения представляет собой конкретные предложения и меры по решению заявленных проблем или обоснованный, мотивированный отказ;  - в итоговых материалах по результатам рассмотрения коллективных обращений содержится информация об участии заявителя в рассмотрении обращения, о проведении сходов граждан (при необходимости) и принятых решениях.  2. Наличие/отсутствие случаев направления жалоб для разрешения в органы и должностным лицам, действия которых обжалуются.  3. Наличие/отсутствие системы информирования заявителя о направлении его обращения в другой орган или ведомство.  4. Чёткое выполнение резолюции главы поселения при рассмотрении обращений (в соответствии с поставленной в резолюции задачей).  5. Наличие/отсутствие фактов нарушения прав граждан при рассмотрении обращений (в том числе, озвучивание жалобы на собраниях коллективов, с указанием ФИО заявителя, сути жалобы и т.д., преследование заявителя в связи с его обращением – увольнение, выговоры и т.д.).  6. Наличие \ отсутствие судебных исков по обращениям граждан.  7. Количество положительно решённых обращений. | Ответы заявителям готовятся в соответствии с требованиями федерального закона № 59-ФЗ  исполняется  Каждому заявителю предоставляется письменный ответ  Комплект материалов готовится в соответствии с требованиями законодательства и инструкции  Да  Да  Да  Жалоб нет  Заявителю дается письменное разъяснение  Резолюция главы выполняется  Нарушений нет  Судебных исков нет  За 2021 год - 41 |
| 5 | Соблюдение норм законодательства по контролю за рассмотрением обращений граждан | 1. Наличие / отсутствие ответственного лица, осуществляющего контрольные функции (документальное закрепление).  2. Какие формы контроля применяются:  - текущий (ежедневный),  - оперативный (еженедельный),  - упреждающий (контрольные напоминания);  2.1. Осуществляется ли контроль полного исполнения, дополнительный контроль;  2.2. Документальное подтверждение контроля (контрольные напоминания в СЭДе, контрольные карточки с отметкой, роспись исполнителя и т.д.).  3. Какие виды контроля используются:  - контроль за соблюдением сроков исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан,  - контроль за качеством и результативностью исполнения поручений по рассмотрению обращений (проверки полноты и объективности представленной информации, достоверности):  Документальное подтверждение (информационные справки, число проверок, справок). Коэффициент исполнительской дисциплины на момент проверки.  4. Наличие / отсутствие фактов проведения служебных расследований по каждому случаю нарушения действующего законодательства по рассмотрению обращений граждан (число)  5. Применение мер взыскания к виновным, допустившим нарушения (число). | Да  Да  Да  Да  Осуществляется  На все обращения заполняется акт с подписью заявителя  Контроль за соблюдением сроков исполняется начальником общего отдела  Заместитель глава сельского поселения еженедельно выезжает на места с контролем по обращениям граждан  К информации прилагается фото, либо акт о выполнении  Нарушений не выявлено  Нарушений не выявлено |
| 6 | Уровень организации личных приёмов граждан | 1. Наличие / отсутствие утверждённого графика приёма граждан главой поселения.    2. Наличие / отсутствие утверждённого графика приёма граждан заместителями главы поселения.  3. Наличие / отсутствие информации о порядке личного приёма в доступном для обозрения месте, опубликование в СМИ, размещение на сайте.  4. Регулярность и цикличность проведения личных приёмов.  5. Наличие / отсутствие жалоб граждан на отказ в приёме.  6. Наличие / отсутствие системы проведения выездных приёмов граждан в малых населённых пунктах.  7. Регистрация устных обращений:  - в журнальном варианте,  - в электронном виде.  8. Наличие / отсутствие оформленных материалов с личного приёма:  - карточки,  - поручения по устным обращениям,  - ответы исполнителей по итогам рассмотрения обращений,- резолюции по снятию с контроля и т.д.  9. Число проведённых личных приёмов (количество зарегистрированных обращений). | имеется  Приемные дни администрации: вторник, четверг, утверждены Правилами внутреннего распорядка  Имеется  Графики приема размещены во всех местах массового пребывания граждан и на сайте  За 2021 год жалоб не поступало.  Прием граждан ведется строго с соответствии с графиком  Журнал  Все материалы оформлены в соответствии в требованиями  Да  Да  Да  Да  44 |
| 7 | Формирование управленческих решений на основе поступающих обращений, обеспечение открытости и доступности информации. | 1. Наличие / отсутствие аналитических, информационно-справочных материалов по письменным и устным обращениям граждан, поступившим в исполнительный орган местного самоуправления муниципального образования;  - при наличии – периодичность представления информаций руководству.  2. Использование вопросов и проблем, поднимаемых населением в обращениях, при разработке целевых программ, управленческих решений в социально-экономической сфере, сфере защиты прав и законных интересов граждан;  - при наличии – указать конкретное наименование программы, закона и т.д.  3. Наличие / отсутствие публикации в СМИ, в сети Интернет. | Имеется, информация размещена на сайте.  2 раза в месяц  По результатам обращений граждан построена многофункциональная спортивная площадка, принята программа по уличному освещению, по ремонту дорог, отлову бродячих собак, постановление по проведению ярмарки «выходного дня», организован оптовый рынок с/х продукции, подготовлена проектно-сметная документация на закольцовку газопровода по улице Береговой и обустройство обводного канала для паводковых вод.  Целевая программа «Капитальный ремонт и ремонт автомобильных дорог общего пользования местного значения»  Анализ и статистические данные рассмотрения обращений размещается на сайте. |
| 8 | Внедрение в практику деятельности современных технологий и передового опыта по организации работы с обращениями граждан | 1. Использование средств электронного документооборота при регистрации обращений граждан и учёте результатов их рассмотрения.  2. Наличие / отсутствие на интернет-сайте информации о порядке обращений в орган местного самоуправления, нормативных правовых актов по данному вопросу, графиков приёма должностных лиц, статистической и аналитической информации по обращениям, ответов на часто задаваемые вопросы и др.  3. Наличие / отсутствие активных форм взаимодействия с населением:  - проведение тематических, «прямых» телефонных линий, интернет-конференций и т.д.;  - число проведённых телефонных линий (других активных форм);  - регистрация поступивших по телефонным линиям обращений. | Имеется АРМ ЕС ОГ  Информация о приемах граждан размещена в сети Интернет  За 2021 г. поступило 4 обращений по «горячей линии»  нет  да |
| 9 | Формы информирования в СМИ населения | 1.1. Размещение информации о количестве, тематике обращений граждан, результатах их рассмотрения и принятых по ним мерах; результатов выездных приёмов граждан; сходов, собраний, встреч:  – в печатных СМИ;  - в электронных СМИ;  - в теле- и радио- эфирах;  1.2. Размещение информационно-статистических обзоров обращений граждан и принятых по ним мер в сети Интернет | нет  да  -  да |
| 10 | Уровень организации хранения дел по исполненным обращениям граждан | 1. Наличие / отсутствие архива по исполненным обращениям граждан.  2. Соблюдение требований делопроизводства при формировании и хранении дел.  3. Соблюдение требований по хранению документов по рассмотрению обращений граждан в течении 5 лет, уничтожение в установленном порядке с составлением акта (по истечении 5 лет). | Ведется архив по исполнению обращений  Инструкция по делопроизводству соблюдается  Требования по хранению документов исполняются |
| 11 | Основные показатели мониторинга работы с обращениями граждан | 1. Общее количество обращений за отчётный период (в сравнении с аналогичным периодом года).  2. Наличие / отсутствие аналитических данных по показателям:  Увеличение/уменьшение количества обращений:  - основной тематики, в том числе темы «законность и правопорядок»,  - из вышестоящих федеральных и краевых органов власти,  - коллективных обращений (доля от общего числа),  - повторных обращений,  - по числу положительно решённых обращений.  3. Наличие / отсутствие судебных решений, связанных с нарушением права граждан, установленного законом №59-ФЗ.  4. Наличие / отсутствие примеров волокиты при рассмотрении обращений (обращения с длительным периодом рассмотрения). | 2020 г. – 39  2021 г. - 44  увеличение  уменьшение  Коллективных обращений 7,  повторных нет  40  Нет  нет |

Глава Вышестеблиевского сельского

поселения Темрюкского района П.К. Хаджиди