

## ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ

системы организации работы с обращениями граждан и оценки полноты и объективности рассмотрения обращений жалоб  
в администрации Вышестеблиевского сельского поселения  
Темрюкского района за 2020 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 и граждан	<p>1. Наличие / отсутствие документов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- 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).</li> </ul> <p>2. Наличие / отсутствие документального закрепления в должностных регламентах ответственности за работу с обращениями граждан.</p> <p>3. Наличие / отсутствие документального закрепления за должностным лицом ответственности за организацию работы с обращениями граждан.</p> <p>4. Наличие / отсутствие документального закрепления за должностным лицом контроля за сроками и результатами рассмотрения обращений.</p>	<p>Порядок рассмотрения обращений граждан пост. № 74 от 27.03.2013 г., пост. № 117 от 07.05.2013 г., пост. № 55 от 02.03.2015 г.</p> <p>Пост. № 103 от 16.12.2009 Пост. № 87 от 27.10.2010 Пост. № 103 от 09.12.2010 Пост. № 15 от 27.01.2011</p> <p>Регламент исполнения муниципальной функции рассмотрения обращений граждан</p> <p>Постановление № 249 от 7.11.2019 г.</p> <p>Постановление № 249 от 7.11.2019 г.</p>
2	Уровень	1. Плановость работы с	Проводятся личные



	организации работы с обращениям и граждан	<p>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.).</p> <p>2. Рассмотрение вопросов обращений граждан коллегиальными органами, в том числе на совещаниях (документальное подтверждение).</p>	<p>приемы граждан, в 2020 г. проведен 1 сход граждан, 56,4 % обращений рассматриваются с выездом на место.</p> <p>Организована работа «горячей линии».</p> <p>Проведено более 30 встреч в трудовых коллективах и по месту жительства граждан</p>
3	Состояние учёта, регистрации и соблюдения сроков рассмотрения письменных и устных обращений граждан	<p>1. Действующая система учёта, регистрации и контроля за соблюдением сроков рассмотрения обращений в соответствии с действующим законодательством:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- журнальная,</li> <li>- в электронном виде (СЭД).</li> </ul> <p>2. Система направления обращений на исполнение исполнителям:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- сроки,</li> <li>- резолюция,</li> <li>- отметка исполнителя о получении поручения,</li> <li>- отметка исполнителя о представлении информации по итогам работы,</li> </ul>	<p>журнальная</p> <p>С декабря 2012 СИНКОП и АРМ ЕС ОГ</p> <p>Все обращения имеют резолюцию главы, указан срок исполнения, после выполнения поручения исполнителем готовится письменная информация заявителю.</p> <p style="text-align: center;">Да Да Да</p> <p>Исполнителем готовится информация о выполнении на имя</p>



		<p>- отметка о снятии с контроля.</p> <p>3. Система продления сроков рассмотрения обращений:</p> <p>- наличие/отсутствие случаев представления итоговых материалов по результатам рассмотрения обращений после указанного в резолюции срока,</p> <p>- продление срока рассмотрения обращений осуществляется не позднее, чем за 10 дней до указанного первоначального срока.</p> <p>- продление срока рассмотрения обращений граждан обоснованное, мотивированное (основанное на нормативном правовом документе, указаны причины принятия решения).</p> <p>4. Своевременность перенаправления обращений по компетенции.</p> <p>5. Наличие/отсутствие фактов нарушения установленных сроков рассмотрения обращений (при наличии нарушений – число нарушений, с указанием ФИО должностного лица, причины нарушений по каждому обращению).</p> <p>6. Наличие/отсутствие неисполненных обращений (на момент проверки). При наличии нарушений – количество, с указанием ФИО должностного лица, причины нарушений по каждому обращению.</p>	<p>главы</p> <p>Снятие с контроля осуществляется в соответствии с резолюцией главы</p> <p>В 2020 г. не было продления срока рассмотрения</p> <p>Нарушений нет</p> <p>Нерассмотренных обращений нет</p>
4	Соблюдение норм закона по	Соответствие порядка рассмотрения обращений закону №59-ФЗ (выборочная проверка):	Ответы заявителям готовятся в соответствии с



<p>рассмотрению письменных и устных обращений граждан</p>	<p>- 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.</p> <p>2. Наличие/отсутствие случаев направления жалоб для разрешения в органы и должностным лицам, действия которых обжалуются.</p> <p>3. Наличие/отсутствие системы информирования заявителя о направлении его обращения в другой орган или ведомство.</p> <p>4. Чёткое выполнение резолюции главы поселения при рассмотрении обращений (в соответствии с поставленной в резолюции задачей).</p> <p>5. Наличие/отсутствие фактов нарушения прав граждан при рассмотрении обращений (в том числе, озвучивание жалобы на</p>	<p>требованиями федерального закона № 59-ФЗ  Каждому заявителю предоставляется письменный ответ</p> <p>Комплект материалов готовится в соответствии с требованиями законодательства и инструкции</p> <p>Да</p> <p>Да</p> <p>Жалоб нет</p> <p>Заявителю дается письменное разъяснение</p> <p>Резолюция главы выполняется</p> <p>Нарушений нет</p>
---	--	--



		<p>собраниях коллективов, с указанием ФИО заявителя, сути жалобы и т.д., преследование заявителя в связи с его обращением – увольнение, выговоры и т.д.).</p> <p>6. Наличие \ отсутствие судебных исков по обращениям граждан.</p> <p>7. Количество положительно решённых обращений.</p>	<p>Судебных исков нет</p>
5	<p>Соблюдение норм законодательства по контролю за рассмотрением обращений граждан</p>	<p>1. Наличие / отсутствие ответственного лица, осуществляющего контрольные функции (документальное закрепление).</p> <p>2. Какие формы контроля применяются:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- текущий (ежедневный),</li> <li>- оперативный (еженедельный),</li> <li>- упреждающий (контрольные напоминания);</li> </ul> <p>2.1. Осуществляется ли контроль полного исполнения, дополнительный контроль;</p> <p>2.2. Документальное подтверждение контроля (контрольные напоминания в СЭДе, контрольные карточки с отметкой, роспись исполнителя и т.д.).</p> <p>3. Какие виды контроля используются:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- контроль за соблюдением сроков исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан,</li> <li>- контроль за качеством и результативностью исполнения поручений по рассмотрению обращений (проверки полноты и объективности представленной информации, достоверности):</li> </ul> <p>Документальное подтверждение (информационные справки, число проверок, справок). Коэффициент исполнительской дисциплины на</p>	<p>Да</p> <p>Да</p> <p>Да</p> <p>Да</p> <p>На все обращения заполняется акт с подписью заявителя</p> <p>Глава сельского поселения еженедельно выезжает на места с контролем по обращениям граждан</p> <p>100%</p> <p>Нарушений нет</p>



		<p>момент проверки.</p> <p>4. Наличие / отсутствие фактов проведения служебных расследований по каждому случаю нарушения действующего законодательства по рассмотрению обращений граждан (число)</p> <p>5. Применение мер взыскания к виновным, допустившим нарушения (число).</p>	Нарушений нет
6	Уровень организации личных приёмов граждан	<p>1. Наличие / отсутствие утверждённого графика приёма граждан главой поселения.</p> <p>2. Наличие / отсутствие утверждённого графика приёма граждан заместителями главы поселения.</p> <p>3. Наличие / отсутствие информации о порядке личного приёма в доступном для обозрения месте, опубликование в СМИ, размещение на сайте.</p> <p>4. Регулярность и цикличность проведения личных приёмов.</p> <p>5. Наличие / отсутствие жалоб граждан на отказ в приёме.</p> <p>6. Наличие / отсутствие системы проведения выездных приёмов граждан в малых населённых пунктах.</p> <p>7. Регистрация устных обращений: - в журнальном варианте, - в электронном виде.</p> <p>8. Наличие / отсутствие оформленных материалов с личного приёма: - карточки, - поручения по устным обращениям,</p>	<p>Приемные дни администрации: вторник, четверг.</p> <p>Графики приема размещены во всех местах массового пребывания граждан и на сайте</p> <p>Прием граждан ведется строго с соответствии с графиком</p> <p>Жалоб нет</p> <p>Да</p> <p>Журнал</p> <p>Да Да</p>



		<p>- ответы исполнителей по итогам рассмотрения обращений,</p> <p>- резолюции по снятию с контроля и т.д.</p> <p>9. Число проведённых личных приёмов (количество зарегистрированных обращений).</p>	<p>Да</p> <p>Да</p> <p>39</p>
7	<p>Формирование управленческих решений на основе поступающих обращений, обеспечение открытости и доступности информации.</p>	<p>1. Наличие / отсутствие аналитических, информационно-справочных материалов по письменным и устным обращениям граждан, поступившим в исполнительный орган местного самоуправления муниципального образования;</p> <p>- при наличии – периодичность представления информации руководству.</p> <p>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;</p> <p>- при наличии – указать конкретное наименование программы, закона и т.д.</p> <p>3. Наличие / отсутствие публикации в СМИ, в сети Интернет.</p>	<p>Да</p> <p>2 раза в месяц</p> <p>По результатам обращений граждан принята программа по уличному освещению, по ремонту дорог, отлову бродячих собак</p> <p>постановление по проведению ярмарки «выходного дня», организован оптовый рынок с/х продукции,</p> <p>Анализ и статистические данные рассмотрения обращений размещается на сайте.</p>
8	<p>Внедрение в практику деятельности современных технологий и</p>	<p>1. Использование средств электронного документооборота при регистрации обращений граждан и учёте результатов их рассмотрения.</p>	<p>Нет</p>



	передового опыта по организации работы с обращениям и граждан	<p>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.</p> <p>3. Наличие / отсутствие активных форм взаимодействия с населением:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проведение тематических, «прямых» телефонных линий, интернет-конференций и т.д.;</li> <li>- число проведённых телефонных линий (других активных форм);</li> <li>- регистрация поступивших по телефонным линиям обращений.</li> </ul>	<p>Информация о приемах граждан размещена в сети Интернет</p> <p>За 2020 г. поступило 3 обращений по «горячей линии»</p> <p>да</p>
9	Формы информирования в СМИ населения	<p>1.1. Размещение информации о количестве, тематике обращений граждан, результатах их рассмотрения и принятых по ним мерах; результатов выездных приёмов граждан; сходов, собраний, встреч:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- в печатных СМИ;</li> <li>- в электронных СМИ;</li> <li>- в теле- и радио- эфирах;</li> </ul> <p>1.2. Размещение информационно-статистических обзоров обращений граждан и принятых по ним мер в сети Интернет</p>	<p>нет</p> <p>да</p> <p>-</p> <p>да</p>
10	Уровень организации хранения дел по исполненным обращениям граждан	<p>1. Наличие / отсутствие архива по исполненным обращениям граждан.</p> <p>2. Соблюдение требований делопроизводства при формировании и хранении дел.</p> <p>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).</p>	<p>Ведется архив по исполнению обращений</p> <p>Инструкция по делопроизводству соблюдается</p> <p>Требования по хранению документов исполняются</p>



11	<p>Основные показатели мониторинга работы с обращениям и граждан</p>	<p>1. Общее количество обращений за отчётный период (в сравнении с аналогичным периодом года).</p> <p>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.</p> <p>3. Наличие / отсутствие судебных решений, связанных с нарушением права граждан, установленного законом №59-ФЗ.</p> <p>4. Наличие / отсутствие примеров волокиты при рассмотрении обращений (обращения с длительным периодом рассмотрения).</p>	<p>2019 г. – 6 2020 г. - 39</p> <p>уменьшение</p> <p>уменьшение</p> <p>Коллективных обращений 4, повторных нет 35</p> <p>Нет</p> <p>нет</p>
----	--	--	---

Глава Вышестеблиевского  
сельского поселения  
Темрюкского района



П.К. Хаджиди