

ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ

системы организации работы с обращениями граждан и оценки полноты и
объективности рассмотрения обращений жалоб
в Сенном сельском поселении Темрюкского района
за 3 квартал 2014 года

№ п/п	Критерий	Показатель системы органи- зации работы с обращения- ми 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, Порядок работы с обращениями граждан. - разработанных внутренних документов (приказы, порядок, 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 документаль-	1. Наличие документов. Разработан Порядок работы с обращениями граждан в администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района 2. Наличие документального закрепления в должностных регламентах ответственности за работу с обращениями граждан. 3. Наличие документального закрепления за должностным лицом ответственности за организацию работы с обращениями граждан. 4. Наличие документального закрепления за

		ного закрепления за должностным лицом контроля за сроками и результатами рассмотрения обращений.	должностным лицом контроля за сроками и результатами рассмотрения обращений.
1	2	3	4
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).	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, сходы граждан). 2. нет.
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	1. Действующая система учёта, регистрации и контроля за соблюдением сроков рассмотрения обращений в соответствии с действующим законодательством: - журнальная. 2. Система направления обращений на исполнение соисполнителям: - сроки, - резолюция, - отметка соисполнителя о получении поручения, - отметка соисполнителя о представлении информации по итогам работы,

		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	- отметка о снятии с контроля. 3. Система продления сроков рассмотрения обращений: - 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. Отсутствие фактов нарушения установленных сроков рассмотрения обращений. 6. Отсутствие неисполненных обращений.
--	--	---	---

		ФИО должностного лица, причины нарушений по каждому обращению.	
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.	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 приня-

		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.	тых решениях. 2. Отсутствие случаев направления жалоб для разрешения в органы и должностным лицам, действия которых обжалуются. 3. 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. 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. Отсутствие судебных исков по обращениям граждан. 7. Количество положительно решённых обращений за второй квартал – два обращения.
5	Соблюдение норм законодательства по контролю за рассмотрением обращений	1. Наличие / отсутствие ответственного лица, осуществляющего контрольные функции (документальное закрепление). 2. Какие формы контроля	1. Наличие ответственного лица, осуществляющего контрольные функции (документальное закрепление). 2. Какие формы контроля

	граждан	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, допустив-	применяются: - текущий (ежедневный), - оперативный (еженедельный), - упреждающий (контрольные напоминания); 2.1. Осуществляется контроль полного исполнения, дополнительный контроль; 3. Используются следующие виды контроля: - 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). 4. Отсутствие фактов проведения служебных расследований по каждому случаю нарушения действующего законодательства по рассмотрению обращений граждан 5. Применение мер взыскания к виновным, допу-
--	---------	--	---

		шим нарушения (число).	сившим нарушения.
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 лич-	1. Наличие утверждённого графика приёма граждан главой поселения. 2. Наличие утверждённого графика приёма граждан заместителями главы поселения. 3. Наличие информации о порядке личного приёма в доступном для обозрения месте, опубликование в СМИ, размещение на сайте. 4. Регулярность и цикличность проведения личных приёмов. 5. Отсутствие жалоб граждан на отказ в приёме. 6. Наличие системы проведения выездных приёмов граждан в малых населённых пунктах. 7. Регистрация устных обращений: - в журнальном варианте. 8. Наличие оформленных материалов с личного приёма: - карточки, - поручения по устным обращениям, - ответы исполнителей по итогам рассмотрения обращений, - резолюции по снятию с контроля.

		ных приёмов (количество зарегистрированных обращений).	9. Число проведённых личных приёмов (количество зарегистрированных обращений за 3 квартал) – на личный прием -6, всего обращений 33
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 информации 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.	1. Отсутствие аналитических, информационно-справочных материалов по письменным и устным обращениям граждан, поступившим в исполнительный орган местного самоуправления муниципального образования. 2. Нет. 3. Нет.
8	Внедрение в практику деятельности современных технологий и передового опыта по организации работы с обращениями	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	1. Да 2. Наличие на интернет-сайте информации о порядке обращений в орган местного самоуправления

	граждан	ния, 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.	ния, нормативных правовых актов по данному вопросу, графиков приёма должностных лиц, статистической и аналитической информации по обращениям, и др. 3. Отсутствие активных форм взаимодействия с населением: - проведение тематических, «прямых» телефонных линий, интернет-конференций и т.д.
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	1. Наличие размещения информации о количестве, обращениях граждан, результатах их рассмотрения и принятых по ним мерах; - в электронных СМИ; 1.2. Размещение информационно-статистических обзоров обращений граждан и принятых по ним мер в сети Интернет
10	Уровень организации хранения дел по исполненным обращениям	1. Наличие / отсутствие архива по исполненным обращениям граждан. 2. Соблюдение требований делопроизводства при формировании архива	1. Наличие архива по исполненным обращениям граждан. 2. Соблюдение требований делопроизводства при формировании архива

	граждан	мировании 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).	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).
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.	1. Общее количество обращений за отчётный период – 33 (в сравнении с аналогичным периодом 2013 года - 29 . 2. Наличие аналитических данных по показателям: Увеличение количества обращений: - основной тематики, в том числе темы «законность и правопорядок», - уменьшение обращений из вышестоящих федеральных и краевых органов власти-3; - Увеличение коллективных обращений -3 обращения; - повторных обращений-0, - Уменьшение по числу положительно решённых обращений-.2 3. Отсутствие судебных решений, связанных с нарушением права граждан, установленного законом №59-ФЗ. 4. Отсутствие примеров волокиты при рассмотре-

		4. Наличие / отсутствие примеров волокиты при рассмотрении обращений (обращения с длительным периодом рассмотрения).	нии обращений (обращения с длительным периодом рассмотрения).
--	--	--	---

Начальник общего отдела администрации
 Сенного сельского поселения
 Темрюкского района

Н.Н.Усова