

ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ

системы организации работы с обращениями граждан и оценки полноты и объективности рассмотрения обращений жалоб
в Сенном сельском поселении Темрюкского района
за 1 квартал 2015года

№ 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	<p>1. Наличие / отсутствие документов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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). <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 долж-</p>	<p>1. Наличие документов. Разработан Порядок работы с обращениями граждан в администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района</p> <p>2. Наличие документального закрепления в должностных регламентах ответственности за работу с обращениями граждан.</p> <p>3. Наличие документального закрепления за должностным лицом ответственности за организацию работы с обращениями граждан.</p> <p>4. Наличие документального закрепления за</p>

		ностным 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	<p>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.).</p> <p>2. Рассмотрение вопросов обращений граждан коллегиальными органами, в том числе на совещаниях (документальное подтверждение).</p>	<p>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).</p> <p>2. нет.</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"> - журнальная, - в электронном виде (СЭД). <p>2. Система направления обращений на исполнение соисполнителям:</p> <ul style="list-style-type: none"> - сроки, - резолюция, - отметка соисполнителя о получении поручения, - отметка соисполнителя о представлении информации по итогам работы, 	<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"> - журнальная. <p>2. Система направления обращений на исполнение соисполнителям:</p> <ul style="list-style-type: none"> - сроки, - резолюция, - отметка соисполнителя о получении поручения, - отметка соисполнителя о представлении информации по итогам работы, - отметка о снятии с кон-

		<p>- отметка о снятии с контроля.</p> <p>3. Система продления сроков рассмотрения обращений:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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). <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).</p> <p>При наличии нарушений – количество, с указанием ФИО должностного лица, причины нарушений по</p>	<p>троля.</p> <p>3. Система продления сроков рассмотрения обращений:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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). <p>4. Своевременность перенаправления обращений по компетенции.</p> <p>5. Отсутствие фактов нарушения установленных сроков рассмотрения обращений.</p> <p>6. Отсутствие неисполненных обращений.</p>
--	--	---	--

		каждому обращению.	
4	Соблюдение норм закона по рассмотрению письменных и устных обращений граждан	<p>Соответствие порядка рассмотрения обращений закону №59-ФЗ (выборочная проверка):</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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>2. Наличие/отсутствие случаев направления жалоб для</p>	<p>Соответствие порядка рассмотрения обращений закону №59-ФЗ (выборочная проверка):</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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>2. Отсутствие случаев направления жалоб для</p>

		<p>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 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>разрешения в органы и должностным лицам, действия которых обжалуются.</p> <p>3. Наличие 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. 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.).</p> <p>6. Отсутствие судебных исков по обращениям граждан.</p> <p>7. Количество положительно решённых обращений за первый квартал – 0.</p>
5	Соблюдение норм законодательства по контролю за рассмотрением обращений граждан	<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"> - текущий (ежедневный), - оперативный (еженедельный), 	<p>1. Наличие ответственного лица, осуществляющего контрольные функции (документальное закрепление).</p> <p>2. Какие формы контроля применяются:</p> <ul style="list-style-type: none"> - текущий (ежедневный), - оперативный (еженедельный),

		<p>- упреждающий (контрольные напоминания);</p> <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"> - 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. <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>	<p>- упреждающий (контрольные напоминания);</p> <p>2.1. Осуществляется контроль полного исполнения, дополнительный контроль;</p> <p>3. Используются следующие виды контроля:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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). <p>4. Отсутствие фактов проведения служебных расследований по каждому случаю нарушения действующего законодательства по рассмотрению обращений граждан</p> <p>5. Применение мер взыскания к виновным, допустившим нарушения.</p>
6	Уровень организации лич-	1. Наличие / отсутствие утверждённого графика	1. Наличие утверждённого графика приёма гражд-

	<p>ных приёмов граждан</p>	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> - в журнальном варианте, - в электронном виде. <p>8. Наличие / отсутствие оформленных материалов с личного приёма:</p> <ul style="list-style-type: none"> - карточки, - поручения по устным обращениям, - ответы исполнителей по итогам рассмотрения обращений, - резолюции по снятию с контроля и т.д. <p>9. Число проведённых личных приёмов (количество зарегистрированных обращений).</p>	<p>дан главой поселения.</p> <p>2. Наличие утверждённого графика приёма граждан заместителями главы поселения.</p> <p>3. Наличие 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. Отсутствие жалоб граждан на отказ в приёме.</p> <p>6. Наличие системы проведения выездных приёмов граждан в малых населённых пунктах.</p> <p>7. Регистрация устных обращений:</p> <ul style="list-style-type: none"> - в журнальном варианте. <p>8. Наличие оформленных материалов с личного приёма:</p> <ul style="list-style-type: none"> - карточки, - поручения по устным обращениям, - ответы исполнителей по итогам рассмотрения обращений, - резолюции по снятию с контроля. <p>9. Число проведённых личных приёмов (количество зарегистрированных обращений за 1 квартал) – на личный прием -9, всего обращений 15</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>1. Отсутствие аналитических, информационно-справочных материалов по письменным и устным обращениям граждан, поступившим в исполнительный орган местного самоуправления муниципального образования.</p> <p>2. Нет.</p> <p>3. Нет.</p>
8	<p>Внедрение в практику деятельности современных технологий и передового опыта по организации работы с обращениями граждан</p>	<p>1. Использование средств электронного документооборота при регистрации обращений граждан и учёте результатов их рассмотрения.</p> <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</p>	<p>1. Нет</p> <p>2. Наличие 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, и др.</p>

		<p>др.</p> <p>3. Наличие / отсутствие активных форм взаимодействия с населением:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проведение тематических, «прямых» телефонных линий, интернет-конференций и т.д.; - число проведенных телефонных линий (других активных форм); - регистрация поступивших по телефонным линиям обращений. 	<p>3. Отсутствие активных форм взаимодействия с населением:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проведение тематических, «прямых» телефонных линий, интернет-конференций и т.д.
9	<p>Формы информирования в СМИ населения</p>	<p>1.1. Размещение информации о количестве, тематике обращений граждан, результатах их рассмотрения и принятых по ним мерах; результатов выездных приемов граждан; сходов, собраний, встреч:</p> <ul style="list-style-type: none"> – в печатных СМИ; - в электронных СМИ; - в теле- и радио- эфирах; <p>1.2. Размещение информационно-статистических обзоров обращений граждан и принятых по ним мер в сети Интернет</p>	<p>1. Наличие размещения информации о количестве, обращениях граждан, результатах их рассмотрения и принятых по ним мерах;</p> <ul style="list-style-type: none"> - в электронных СМИ; <p>1.2. Размещение информационно-статистических обзоров обращений граждан и принятых по ним мер в сети Интернет</p>
10	<p>Уровень организации хранения дел по исполненным обращениям граждан</p>	<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</p>	<p>1. Наличие 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</p>

		акта (по истечении 5 лет).	с составлением акта (по истечении 5 лет).
11	Основные показатели мониторинга работы с обращениями граждан	<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,</p> <p>- 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>1. Общее количество обращений за отчётный период –15 (в сравнении с аналогичным периодом 2013 года - 24 .</p> <p>2. Наличие аналитических данных по показателям: Уменьшение количества обращений: - основной тематики, в том числе темы «законность и правопорядок», - Уменьшение обращений из вышестоящих федеральных и краевых органов власти-1; - Увеличение коллективных обращений -2 обращения; - повторных обращений-0, - Уменьшение по числу положительно решённых обращений-8</p> <p>3. Отсутствие судебных решений, связанных с нарушением права граждан, установленного законом №59-ФЗ.</p> <p>4. Отсутствие примеров волокиты при рассмотрении обращений (обращения с длительным периодом рассмотрения).</p>

Начальник общего отдела администрации
Сенного сельского поселения
Темрюкского района

Н.Н.Усова

