ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ

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

в администрации Вышестеблиевского сельского поселения

Темрюкского района за 2023 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 № 183 от 06.10.2023 «Об утверждении Инструкции о порядке 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» |
| 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 2023 г. проведен 1 сход граждан, 63 % обращений рассматриваются с выездом на место.  Организована работа «горячей линии».  Проведено более 30-ти 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.  Все обращения, рассматриваемые в выездом на место, рассматриваются коллегиально, составляется акт. |
| 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 и все обращения (с ответами) регистрируются на портале ССТУ.  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 2023 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 2023 год - 52 |
| 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  21 |
| 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 в поселке Виноградном, проведены работы по капитальному ремонту ДК поселка Виноградный, выполнены работы по заколцовке водопровода в станице Вышестеблиевской по улице Кооперативной, выполнено строительство тротуара по улице Застаничной, По обращениям граждан проведена работа по обустройству мягким покрытием детской игровой площадки. В рамках инициативного бюджетирования проведено благоустройство парка в поселке Виноградный.  Целевая программа «Комфортная городская (сельская) среда»  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 2023 г. зарегистрировано 2 обращения по «горячей линии» (пос.Виноградный – вопрос по амбулатории и тротуар)  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). | 2022 г. – 40  2023 г. - 56  увеличение  уменьшение  Коллективных обращений 3,  повторных нет  52  Нет  нет |

Начальник общего отдела Л.Н.Бедакова