ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ

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

в администрации Вышестеблиевского сельского поселения

Темрюкского района за 2016 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. | 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.  Пост. № 103 от 16.12.2009  Пост. № 87 от 27.10.2010  Пост. № 103 от 09.12.2010  Пост. № 15 от 27.01.2011  Регламент исполнения муниципальной функции рассмотрения обращений граждан  Постановление № 2 от 11.01.2010 г.  Постановление № 2 от 11.02.2010 г. |
| 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 2016 г. проведен 1 сход граждан, 53 % обращений рассматриваются с выездом на место.  Организована работа «горячей линии».  Проведено 12 встреч в трудовых коллективах |
| 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  Все обращения имеют резолюцию главы, указан срок исполнения, после выполнения поручения исполнителем готовится письменная информация на имя главы, обращение снимается с контроля после соответствующей резолюции главы  Да  Да  Да  Исполнителем готовится информация о выполнении на имя главы  Снятие с контроля осуществляется в соответствии с резолюцией главы  В 2016 г. не было продления срока рассмотрения  Да  Нарушений нет  Нерассмотренных 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  Каждому заявителю предоставляется письменный ответ  Комплект материалов готовится в соответствии с требованиями законодательства и инструкции  Да  Да  Жалоб нет  Заявителю дается письменное разъяснение  Резолюция главы выполняется  Нарушений нет  Судебных исков нет |
| 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  На все обращения заполняется контрольная карточка, с декабря и напоминание в СИНКОПе  Да  Глава сельского поселения еженедельно выезжает на места с контролем по обращениям граждан  100%  Нарушений нет |
| 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). | Приемные дни администрации: вторник, четверг.  Среда выезд на прием граждан в п. Виноградный  Да  Графики приема размещены во всех местах массового пребывания граждан и на сайте  Прием граждан ведется строго с соответствии с графиком  Жалоб нет  Да  Журнал  Да  Да  Да  Да  105 |
| 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. | Да  2 раза в месяц  По результатам обращений граждан принята программа по уличному освещению, по ремонту дорог (выполнено ремонтов на 6.0 млн руб.), постановление по проведению ярмарки «выходного дня», организован оптовый рынок с/х продукции,  имеются |
| 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. | Нет  Информация о приемах граждан размещена в сети Интернет  За 2016 г. поступило 25 обращений по «горячей линии»  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 | да  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). | 2015 г. – 77  2016 г. - 81  увеличение  увеличение  Коллективных обращений 7,  повторных нет  30  Нет  нет |

Глава Вышестеблиевского

сельского поселения

Темрюкского района П.К. Хаджиди

**Статистические данные о работе с обращениями граждан в**

**Вышестеблиевском сельском поселении Темрюкского района**

**за 2015 год**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № |  | 1  квартал | 2  квартал | 3  квартал | 4  квартал | За год |
| 1. | Поступило всего письменных обращений (количество)  В том числе из администрации края (кол.)% | 19 | 14 | 26 | 18 | 77 |
|  |  |  |  |  |
| 1.1. | Взято на контроль всего (кол.)%  В том числе из администрации края (кол.)% | 1 |  |  |  | 1 |
|  |  |  |  |  |
| 2. | Поступило повторно (кол.)% |  |  |  |  |  |
| 3. | Рассмотрено всего обращений (кол.) |  |  |  |  |  |
|  | Из них: |  |  |  |  |  |
| 3.1. | Удовлетворено (кол.)% | 11 | 7 | 7 | 6 | 31 |
| 3.2. | Разъяснено (кол.)% | 7 | 6 | 19 | 10 | 42 |
| 3.3. | Отказано (кол.)% | 1 | 1 | 0 | 2 | 4 |
| 3.4. | В работе (кол.) |  |  |  |  |  |
| 4. | Рассмотрено комиссионно с выездом на место (кол.)% | 9/47% | 10/71% | 16/61% | 14/76% | 49/64% |
| 5. | Рассмотрено с нарушением сроков (кол.) |  |  |  |  |  |
| 6. | Выявлено случаев волокиты, либо нарушений прав и законных интересов граждан (кол.) |  |  |  |  |  |
| 6.1. | Наказаны ли виновные (чел.) |  |  |  |  |  |
| 7. | Принято граждан на личных приёмах (руководством) | 29 | 21 | 27 | 24 | 101 |
| 7.1. | В том числен главой поселения | 20 | 14 | 15 | 17 | 66 |
| 8. | Принято граждан в общественной приёмной и специалистами, ответственными за работу с обращениями граждан |  |  |  |  |  |
| 9. | Принято звонков по телефону «горячей линии» | 17 | 6 | 9 | 12 | 44 |

Начальник общего отдела

администрации Вышестеблиевского

сельского поселения

Темрюкского района Л.Н. Бедакова

**Статистические данные**

**о работе с обращениями граждан в Вышестеблиевском сельском поселении Темрюкского района по состоянию за 2015 г.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Поселения | Поступило письменных обращений | Принято главой на личной приёме | Рассмотрено -всего | Рассмотрено- комиссионно с выездом на место | Характер вопроса | | | | | | | | |
| Архитектура и строитель ство | Вопросы административно-организационные, работа органов местного самоуправления, миграции, межнациональные отношения, права и свобода человека, религия | Вопросы законности и правопорядка | Курорты, туризм, экология | Жилищно-коммунальная сфера (обеспечение жильем, благоустройство, тарифы на услуги ЖКУ, газификация) | Земельные вопросы | Социальная сфера (культура, образование, социальное обеспечение, социальная защита, здравоохранение, спорт) | прочие | ИТОГО |
| Вышестеблиевское | 77 | 66 | 77 | 49 | 2 | - | 2 | - | 28 | 14 | 6 | 25 | 77 |

Начальник общего отдела Л.Н. Бедакова