

**Основные показатели системы организации работы
с обращениями граждан
в Министерстве агропромышленного комплекса и развития сельских
территорий Ульяновской области**

№ п/п	Критерий	Показатель системы организации работы с обращениями граждан	Выводы о состоянии дел
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 (Закон №59-ФЗ, Административный регламент Правительства Ульяновской области); - 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). <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 координацию работы с обращениями граждан.</p> <p>4. Наличие/отсутствие документального закрепления за должностным лицом контроля за сроками и результатами рассмотрения обращений.</p>	
2	Уровень организации работы с обращениями граждан	<p>1. Плановость работы с обращениями граждан: наличие /отсутствие в плане работы раздела по работе с обращениями граждан, в том числе, использование активных форм работы с населением (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 по обращениям граждан на коллегиальных органах, в том числе на совещаниях (документальное подтверждение).</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, - резолюции, - отметка соисполнителя о получении поручения, - отметка соисполнителя о представлении информации по итогам работы, - отметка о снятии с контроля. <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). При наличии нарушений - количество, с указанием ФИО должностного лица, причины нарушений по каждому обращению.</p>	
4	Соблюдение норм закона по рассмотрению письменных и устных обращений граждан	<p>1. 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 о проведении сходов граждан (при необходимости) и принятых решениях. <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 руководителя 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</p>	

		<p>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>	
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), - упреждающий (контрольные напоминания)? <p>2.1. Каким образом?</p> <p>2.2. Документальное подтверждение контроля (контрольные напоминания в СЭДе, устные напоминания, 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): <p>Документальное подтверждение (информационные справки, число проверок, справок),</p> <ul style="list-style-type: none"> - контроль за организацией деятельности по рассмотрению обращений граждан в структурных подразделениях, подведомственных организациях и учреждениях: <p>документальное подтверждение (информационные справки, число проверок, справок),</p> <p>по результатам проверок разработаны планы мероприятий по устранению выявленных недостатков.</p> <p>3. Коэффициент исполнительской дисциплины на 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 меры дисциплинарного взыскания к виновным, допустившим нарушения (число).</p>	
6	Уровень организации личных приёмов граждан	<p>1. Наличие /отсутствие утверждённого графика приёма граждан руководителем.</p> <p>2. Наличие / отсутствие утверждённого графика приёма граждан заместителями руководителя.</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 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>	
7	<p>Формирование управленческих решений на основе поступающих обращений, обеспечение открытости и доступности информации.</p>	<p>1. Наличие / отсутствие аналитических, информационно-справочных материалов по обращениям граждан, поступившим в исполнительный орган государственной власти;</p> <ul style="list-style-type: none"> - при наличии - периодичность представления руководству информации. <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> <ul style="list-style-type: none"> - при наличии - указать конкретное наименование программы, закона и т.д. <p>3. Наличие / отсутствие публикаций в СМИ, на Интернет - сайте Министерства о работе с обращениями граждан.</p>	
8	<p>Внедрение в практику деятельности органов власти 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>1.1. Используется ли СЭД при контроле за сроками исполнения поручений по обращениям?</p> <p>1.2. Кто конкретно работает в СЭД?</p> <p>2. Наличие /отсутствие на интернет-сайте органа власти информации о порядке обращений в орган власти, 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"> - проведение своих тематических, «Прямых» телефонных линий (сверх проводимых по циклограмме Правительства области), интернет-конференций и т.д.; - число проведённых телефонных линий (других активных форм); - регистрация поступивших по телефонным линиям обращений. 	
9	<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 течение 5 лет,</p>	

		уничтожение в установленном порядке с составлением акта (по истечении 5 лет).	
10	Основные показатели мониторинга работы с обращениями граждан.	<p>1. Общее количество обращений за отчётный период (в сравнении с аналогичным периодом прошлого года).</p> <p>2. Наличие/отсутствие аналитических данных по показателям: увеличение/уменьшение количества обращений: - основной тематики, - из вышестоящих 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, с 2007-2008г.).</p>	