

## СПРАВКА

об организации работы с обращениями граждан в администрации Глебовского сельского поселения Кущёвского района

28 июля 2017 года

В соответствии с графиком оказания методической помощи администрациям сельских поселений по вопросу реализации Федерального закона № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в 2017 году специалистами управления делами администрации муниципального образования Кущевский район изучено состояние дел по работе с обращениями граждан и организации контроля за их выполнением в администрации Глебовского сельского поселения Кущевского района.

Обязанности по организации своевременного рассмотрения письменных и устных обращений граждан возложены на ведущего специалиста, заведующую канцелярией администрации Глебовского сельского поселения Е.В.Гурушкину (распоряжения администрации Глебовского сельского поселения Кущевского района от 07 мая 2007 года № 53/1, от 20 сентября 2007 года № 79).

В помещении администрации имеется информационный стенд с текстами Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федерального закона от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», закона Краснодарского края от 23 июня 2010 года № 2000-КЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов Краснодарского края, органов местного самоуправления в Краснодарском крае», закона Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», а также имеется постановление администрации Глебовского сельского поселения Кущевского района «О Порядке работы с обращениями граждан в администрации Глебовского сельского поселения Кущевского района» от 29 мая 2015 года № 64, распоряжение администрации Глебовского сельского поселения Кущевского района от 28 января 2015 года № 23/1-р «Об организации телефона «Горячей линии». Также размещены: почтовый адрес и режим работы администрации Глебовского сельского поселения Кущевского района; часы приема граждан в администрации Глебовского сельского поселения; график приема граждан руководством администрации муниципального образования Кущевский район; график проведения выездных приёмов граждан заместителями главы муниципального образования Кущёвский район в сельских поселениях Кущевского района в 2017 году; график приема граждан депутатами Глебовского сельского поселения Кущевского района; номера справочных телефонов/факса (для приема письменных обращений); адрес электронной почты; образец заявления

в адрес главы муниципального образования Кушевский район и главы сельского поселения. Указаны номера телефонов «универсальный почтовый ящик» всех сельских поселений. Для ознакомления гражданам о проделанной работе, на стенде размещен анализ письменных обращений граждан в администрации Глебовского сельского поселения Кушевского района за 1-е полугодие 2017 года (с пояснительной запиской).

Приём граждан по личным вопросам главой Глебовского сельского поселения Кушевского района осуществляется согласно графику, который размещён на двери кабинета главы сельского поселения: понедельник с 9-00 до 12-00; пятница с 9-00 до 12-00.

Имеется официальный интернет - сайт администрации Глебовского сельского поселения Кушевского района (<http://adm-glebpos.ru>) содержит раздел «Обращения граждан».

В 2017 году зарегистрировано 11 устных обращений граждан, которые приняты ведущим специалистом, заведующей канцелярией администрации Глебовского сельского поселения Е.В.Гурушкиной. Все обращения зарегистрированы в «Журнале регистрации ежедневного приёма граждан». Код на журнале № 02-66 соответствует номенклатуре дел. Журнал заведен в 2014 году. Анонимных обращений не поступало.

В 2017 году на личном приёме главы Глебовского сельского поселения зарегистрировано 7 устных обращений граждан, все семь обращений по вопросам благоустройства. Сроки рассмотрения обращений выдержаны, имеются ответы направленные заявителям. Учёт граждан, принятых главой Глебовского сельского поселения, осуществляется в регистрационно-контрольных карточках и журнале регистрации и контроля устного приёма граждан (дело № 02-65). Все реквизиты в регистрационно-контрольной карточке заполнены аккуратно, в наличии ответы всем обратившимся заявителям, нарушений законодательства нет. Имеется журнал регистрации ответов на письменные и устные обращения граждан (дело № 02-67).

Обращения в администрацию Глебовского сельского поселения поступают через автоматизированную систему электронного документооборота «Синкопа-Документ».

Учет обращений осуществляется в журнале регистрации письменных обращений граждан. Журнал прошит, пронумерован и скреплен печатью.

В настоящее время в администрацию Глебовского сельского поселения поступило 4 письменных обращения, из них: 3 обращения поддержаны: меры приняты, 1 разъяснено. Анонимных и коллективных обращений не поступало.

Продолжает работу телефон «Горячей линии», ведется журнал «Регистрации обращений по телефону «Горячей линии» в администрации Глебовского сельского поселения» (распоряжение администрации Глебовского сельского поселения Кушевского района от 28. января 2015 года № 23/1-р). Журнал прошит, пронумерован и скреплен печатью. Обращения в 1-м полугодии 2017 года не поступали.

В основном ответы заявителям даются по существу поставленных вопросов. Заявителей информируют о возможности защиты нарушенных прав и

охраняемых законом интересов в судебном порядке. Нарушений сроков рассмотрения обращений не установлено.

Организовано архивное хранение материалов рассмотрения письменных и устных обращений граждан. Материалы рассмотрения обращений граждан формируются в папке в хронологическом порядке, исходя из номера и даты регистрации. Дело по обращению формируется в правильном порядке.

Организована аналитическая работа по обращениям граждан (ежеквартальный отчет с пояснительной запиской, статистические сведения). Отчеты хранятся в папке «Годовой отчет о работе с обращениями граждан». Рекомендовано в номенклатуру дел на 2018 год название папки «Годовой отчет о работе с обращениями граждан» поменять на «Отчеты по итогам рассмотрения устных и письменных обращений граждан (ежемесячные, квартальные, полугодовой, годовой)».

Вместе с тем, в организации работы с обращениями граждан выявлены недостатки и упущения:

в карточках не конкретно указывается задание для исполнителя и на обороте в содержании не указывается фактически выполненная работа;

отсутствует подпись исполнителя о получении задания для рассмотрения обращения;

код регистрационно-контрольной карточки не соответствует номенклатуре дел;

при регистрации письменных обращений граждан к порядковому номеру не приписывается индекс 02-28, как в номенклатуре дел;

в журнале регистрации письменных обращений граждан не внесены изменения в графу «Результат рассмотрения», т.е. необходимо указать («Поддержано, «Меры приняты», «Разъяснено», «Не поддержано»);

не в полном объеме заполнена графа «Когда фактически рассмотрено» не добавлено «Результат рассмотрения»;

на стенде отсутствует график приема, адрес электронной почты, номер телефона общественной приемной администрации муниципального образования Куцевский район;

отсутствуют ежемесячные и ежеквартальные отчеты по письменным и устным обращениям граждан, тематика;

на официальном интернет-сайте администрации Глебовского сельского поселения Куцевского района не размещен анализ письменных и устных обращений граждан за 1-е полугодие 2017 года, отсутствует интернет-приемная.

Рекомендовано выявленные недостатки устранить, повысить уровень исполнительской дисциплины.

*Управление делами администрации  
муниципального образования  
Куцевский район*