

## **СПРАВКА**

**о реализации Федерального закона от 2 мая 2006 года  
№ 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской  
Федерации» и закона Краснодарского края от 28 июня 2007 года  
№ 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на  
обращение в Краснодарском крае» в администрации Кущёвского  
сельского поселения Кущёвского района**

28 ноября 2014 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 2014 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 Кущевского сельского поселения Кущевского района.

Распоряжением главы Кущевского сельского поселения Кущевского района от 09 июля 2007 года № 218-р о назначении ответственного за организацию работы по рассмотрению предложений, заявлений и жалоб граждан, обязанности возложены на начальника общего отдела Якименко Ольгу Федоровну.

По ранее направленной справке об оказании методической помощи администрациям сельских поселений по вопросу реализации Федерального закона № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в администрацию Кущевского сельского поселения Кущевского района от 23 ноября 2013 года, ответственным за организацию работы по рассмотрению предложений, заявлений и жалоб граждан не в полном объеме приняты меры по выявленным недостаткам и нарушениям законодательства, регламентирующего работу с обращениями граждан.

Так, например, в помещении администрации на момент проверки отсутствовал информационный стенд с текстами 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», графика приёма граждан главой муниципального образования Кущевский район и его заместителями, а также образец заявления в адрес главы муниципального образования Кущевский район и главы Кущевского сельского поселения Кущевского района, блок-схемы рассмотрения обращений, номера справочных телефонов, адреса электронной почты.

В холле администрации Кущевского сельского поселения на столе имеется папка с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Порядком работы с обращениями граждан в администрации Кущевского сельского поселения Кущевского района.

Разработан Порядок работы с обращениями граждан в администрации Кущевского сельского поселения Кущевского района и принято постановление администрации Кущевского сельского поселения Кущевского района от 25 июля 2014 года № 557, в связи, с чем постановление администрации Кущевского сельского поселения Кущевского района от 1 сентября 2011 года № 339 «Об утверждении регламента исполнения муниципальной функции рассмотрения обращений граждан в администрации Кущевского сельского поселения Кущевского района» утратило силу.

Приём граждан главой Кущевского сельского поселения Кущевского района по личным вопросам осуществляется согласно графику: понедельник с 9-00 до 12-00 часов, который размещён на двери кабинета главы сельского поселения. В холле администрации Кущевского сельского поселения на информационном стенде расположена информация о времени приема главы сельского поселения и его заместителей.

В администрации Кущевского сельского поселения Кущевского района продолжает работу телефон доверия, ведется журнал регистрации обращений, поступивших на телефон доверия администрации Кущевского сельского поселения. Журнал прошит, пронумерован и скреплен печатью.

В 2013 году поступило 2 звонка. 14 февраля 2013 года поступил звонок от Мироновой – работника социальной защиты населения по вопросу торговли цветами на входе в рынок, занесенными в Красную книгу, обращение передано главе Кущевского сельского поселения Кущевского района для решения. Заведена карточка и выдано задание Н.Н.Клевцову – проработать с дирекцией рынка. Обращение рассмотрено комиссией с выездом на место, даны разъяснения торгующим и направлен письменный ответ заявителю. 03 апреля 2014 года поступил анонимный звонок от граждан о том, что по улице Загородней, 9 в станице Кущевской не горит фонарь, просят отремонтировать. Администрацией Кущевского сельского поселения Кущевского района приняты меры и произведена замена лампочки, работа фонаря уличного освещения восстановлена.

Все принятые звонки в администрацию Кущевского сельского поселения Кущевского района на телефон доверия, решены оперативно и своевременно.

Обращения в администрацию Кущевского сельского поселения Кущевского района из администрации муниципального образования Кущевский район поступают через автоматизированную систему электронного документооборота «Синкопа-Документ».

Учет обращений осуществляется в журнале регистрации письменных обращений граждан. Журнал пронумерован, прошит и скреплен печатью. Журнал оформлен в правильной форме, т.е. имеется графа - из какого

органа поступило обращение (номер и дата), краткое содержание фактического рассмотрения обращений, резолюции главы Кущевского сельского поселения, указывается каким способом рассмотрено обращение (комиссионно, комиссионно с выездом на место, с выездом на место). Рекомендовано в журнале - в графе «Когда фактически рассмотрено. Результат рассмотрения» показывать краткое содержание всех отправленных промежуточных и окончательных ответов гражданам, для соблюдения хронологии направления ответов заявителям.

На 28 ноября 2014 года в администрацию Кущевского сельского поселения Кущевского района поступило 421 письменное обращение, в том числе 77 коллективных обращений, анонимных обращений не поступало, из них: 63 поддержано (меры приняты), на 146 обращений даны разъяснения, 5 не поддержано. 154 письменных обращения рассмотрено комиссионно с выездом на место.

Ответы на обращения граждан регистрируются в общем журнале регистрации отправляемых документов в администрацию Кущевского сельского поселения.

Все журналы и папки по обращениям граждан в администрации Кущевского сельского поселения Кущевского района оформлены в соответствии с номенклатурой дел на 2014 год.

**Грубые нарушения** Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» допускались администрацией Кущевского сельского поселения Кущевского района при рассмотрении обращений. Из проверенного количества обращений граждан, поступивших в администрацию Кущевского сельского поселения Кущевского района, выявлены обращения, которые рассмотрены с нарушением срока исполнения, например:

обращение Шаратовой Екатерины Александровны, проживающей по адресу: Кущевский район, станица Кущевская, улица Загородняя, дом 73 от 13 января 2014 года № 3/02-23, по вопросу оказания материальной помощи, рассмотрено комиссионно с выездом на место, основания для оказания материальной помощи отсутствуют. Ответ заявителю был направлен 12 февраля 2014 года № 283/02-31, обращение просрочено на 1 день;

коллективное обращение жителей улицы 30 лет Победы и переулка Казачий в станице Кущевской Макаренко Натальи Михайловны, проживающей по адресу: Кущевский район, улица 30 лет Победы, дом 52 от 28 января 2014 года № 12/02-23, по вопросу оборудования детской площадки и подсыпки дороги, рассмотрено комиссионно с выездом на место с нарушением Федерального закона на 1 день, ответ заявителям направлен 27 февраля 2014 года № 444/02-31. Обращение закрыто, списано в дело и не взято на **дополнительный контроль** (гражданам предложено провести субботник по наведению санитарного порядка на площадке, после наведения санитарного порядка площадка будет доукомплектована, дорога будет отремонтирована при наступлении благоприятных погодных условий).

коллективное обращение Пикузы Людмилы Георгиевны (и других), проживающих по адресу: Куцевский район, станица Куцевская, улица Транспортная, дом 7 от 06 марта 2014 года № 37/02-23 по вопросу ремонта дома просрочено на 3 дня, ответ направлен заявителям 07 апреля 2014 года № 745/02-31 разъяснительного характера.

Аналогично рассмотрены обращения: жителей дома № 28 по переулку Куцева в станице Куцевской от 19 марта 2014 года № 46/02-23, ответ направлен 22 апреля 2014 года № 883/02-31, просрочено на 5 дней; Закирьяева Энвера Мудесировича, проживающего по адресу: Куцевский район, станица Куцевская, улица Куйбышева, дом 159 от 07 мая 2014 года № 103/02-23, ответ направлен 10 июня 2014 года, просрочено на 5 дней.

Ведется папка по рассмотрению обращений граждан, которые находятся на дополнительном контроле.

Начальником общего отдела администрации Куцевского сельского поселения Куцевского района ведется журнал о подходящих и просроченных сроках обращений граждан, где исполнители 2 раза в месяц подписываются под каждым обращением.

Учет устных обращений граждан осуществляется в журнале приёма граждан станицы Куцевской. Журнал прошит, пронумерован и скреплен печатью. Ведётся журнал с 2010 года.

На 28 ноября 2014 года зарегистрировано 99 устных обращений граждан, из них: 89 обращений рассмотрено и 10 находится на рассмотрении. Согласно данным журнала регистрации из 89 исполненных обращений: 55 поддержано (удовлетворено), 34 разъяснено и 10 находится на контроле.

Регистрационно-контрольные карточки установленного образца имеются в наличии, оформлены правильно: есть дата и порядковый номер, проставлена номенклатура дел, исполнители расписываются на обороте карточки о получении задания, глава сельского поселения лично пишет резолюцию, но есть и нарушения:

в большинстве случаев отсутствуют ответы заявителям;

также допущены нарушения сроков рассмотрения обращений, установленные Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

не везде имеются дата и индекс исполнения на обороте РКК;

на втором экземпляре ответа заявителю стоит штамп администрации сельского поселения;

нет подписи исполнителя письма на втором экземпляре ответа заявителю;

ответ на обращение дан не заявителю, а тому о ком шла речь в обращении;

заявителям не даны ответы о продлении срока рассмотрения;

имеется нарушение исполнения резолюции главы Куцевского сельского поселения Куцевского района по обращению Макаровой Н.А. от 27 января 2014 года по вопросу водоснабжения – резолюция «Дорога по улице Трудовой

в районе домовладений 140-160 в станице Куцевской необходимо подсыпать». На обратной стороне карточки с указанием даты исполнения 28 января 2014 года сделана запись, что «Участок дороги отсыпан щебнем в 2013 году, грейдинг будет произведено по мере наступления благоприятных условий». Срок исполнения обращения не указан, ответ заявителю не направлен, обращение должно было находиться на контроле до полного исполнения. Вопрос обращения заявителя и резолюция главы Куцевского сельского поселения не соответствуют тематике. Если по вопросу водоснабжения были даны разъяснения, то должна быть подпись заявителя о согласии с разъяснением по первому вопросу (исполнитель Клевцов Н.Н.).

в обращениях Ровной А.Д. и Шаповалова В.Г. от 15 января 2014 года на устные разъяснения во время приёма нет письменного согласия заявителей с разъяснением, соответственно, ответы гражданам не предоставлены;

обращение Анисимова В.М. от 23 июня 2014 года по вопросу водоснабжения, ответ заявителю направлен о выполнении обращения с указанием срока исполнения, но на контроль не поставлено и ответа о выполнении нет;

обращение Черныш Н.Г. от 23 июня 2014 года по вопросу оказания материальной помощи и состояния двора, ответ заявителю направлен 18 августа 2014 года, но с нарушением срока исполнения на 27 дней (исполнитель Н.А.Горова). Служебная записка о продлении срока рассмотрения так же не представлена в установленный законом срок, ответ заявителю о продлении срока рассмотрения отсутствует;

обращение Руденко В.А. от 30 июня 2014 года по вопросу оказания материальной помощи, ответ дан 25 августа 2014 года удовлетворительный, но с нарушением срока исполнения на 28 дней (исполнитель О.В.Мямина).

Начальником общего отдела ведется ежемесячный анализ по обращениям граждан в администрацию Куцевского сельского поселения.

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

не организована аналитическая работа с обращениями граждан (полугодовой и годовой отчет с пояснительной запиской и диаграммами);

отсутствие в материалах рассмотрения актов комиссионных выездов;

если имеется резолюция главы сельского поселения с указанием поручения, то ответ заявителю обязателен;

не во всех регистрационно-контрольных карточках на обороте проставляется дата и индекс исполнения, количество листов, нет краткого содержания ответа;

ответ заявителю в результате исполнения задания, данного главой Куцевского сельского поселения, не дается только в случае, если заявитель собственноручно написал заявление о том, что доволен результатом рассмотрения (разбирательства) своего вопроса и ответ письменный ему не нужен.

вопрос обращения заявителя и резолюция главы сельского поселения должны быть на одну тематику: если зарегистрированный вопрос обращения был разъяснен во время приёма, то заявитель расписывается на обороте РКК о согласии с разъяснением и ответ в данном случае не отправляется;

если в ходе приёма у заявителя возник совершенно другой, новый вопрос, то его глава сельского поселения вписывает в регистрационно-контрольную карточку и, если необходимо, даёт на него задание и устанавливает срок исполнения, но не более 30 дней;

на втором экземпляре ответа заявителю штампа администрации Кушевского сельского поселения не должно быть, только дата и номер индекса исполнения и в установленном по образцу месте должна стоять подпись исполнителя данного письма;

ответ необходимо давать только на того заявителя, который зарегистрирован в регистрационно-контрольной карточке;

для регистрации устного приёма, необходимо установить соответствующий в номенклатуре индекс: например УО-14-23/01-22;

необходимо в обязательном порядке ставить в известность заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения;

если заявитель не пришёл на приём, то регистрационно-контрольная карточка не должна заводиться, а тем более регистрироваться.

если в первоначальном ответе заявителю дано обещание и указана дата исполнения, то обращение в обязательном порядке ставится на дополнительный контроль, до полного его исполнения;

Организовано архивное хранение материалов рассмотрения письменных и устных обращений граждан. Материалы рассмотрения обращений граждан оформляются «В дело» в правильном порядке.

Рекомендовано выявленные недостатки и нарушения законодательства, регламентирующего работу с обращениями граждан, устранить в строгом соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», законом Краснодарского края от 28 июня 2007 года №1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», Федеральным законом от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», законом 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»; повысить уровень исполнительской дисциплины; принимать дополнительные меры по усилению внутриведомственного контроля за соблюдением установленного порядка рассмотрения обращений граждан, а также за обоснованностью решений при их рассмотрении, проводить детальный анализ обращений граждан в целях выработки предложений по исключению причин, порождающих рост обращений, уделять особое внимание разъяснительной работе с населением, в

том числе с привлечением общественности, к должностным лицам, допускающим нарушения действующего законодательства, формальный подход к рассмотрению обращений, применять необходимые меры наказания.

Ведущий специалист управления делами

Т.А.Аршинова

Специалист 1 категории управления делами

М.В.Манило