



АППАРАТ ГУБЕРНАТОРА САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

от 30 марта 2023 года № 20-к

г. Саратов

Об утверждении методики оценки исполнительных органов Саратовской области по показателю «Обеспечение работы с обращениями граждан»

На основании постановления Правительства Саратовской области от 14 сентября 2020 года №776-П «Об оценке результативности деятельности исполнительных органов области» ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить методику оценки исполнительных органов Саратовской области по показателю «Обеспечение работы с обращениями граждан» согласно приложению.

2. Признать утратившими силу:

приказ аппарата Губернатора Саратовской области от 21 марта 2016 года № 9-к «Об утверждении методики оценки органов исполнительной власти области по показателю «Обеспечение работы с обращениями граждан»;

приказ аппарата Губернатора Саратовской области от 4 июля 2018 года № 19-к «О внесении изменения в приказ аппарата Губернатора Саратовской области от 21 марта 2016 года № 9-к»;

приказ аппарата Губернатора Саратовской области от 24 марта 2020 года № 12-к «О внесении изменения в приказ аппарата Губернатора Саратовской области от 21 марта 2016 года № 9-к».

**Первый заместитель
руководителя аппарата
Губернатора Саратовской области**

А.О. Пролеткин

Методика
оценки исполнительных органов Саратовской области
по показателю «Обеспечение работы с обращениями граждан»

Оценка результативности исполнительных органов Саратовской области (далее - исполнительных органов) по показателю «Обеспечение работы с обращениями граждан» с нарастающим итогом проводится по 10 показателям:

отсутствие нарушений сроков рассмотрения обращений, поставленных на контроль в Правительстве Саратовской области (далее - Отсутствие нарушений сроков рассмотрения обращений);

своевременное предоставление документов в управление по работе с обращениями граждан Правительства Саратовской области (далее - Управление) о рассмотрении обращений граждан, поставленных на контроль в Правительстве Саратовской области, ответов на запросы (далее - Своевременное предоставление документов в Управление);

всестороннее рассмотрение обращений граждан, поставленных на контроль в Правительстве Саратовской области, с соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, предусмотренного Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Саратовской области «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение» (далее - Всестороннее рассмотрение обращений граждан);

запрос мнения граждан о результатах рассмотрения обращений, имеющих положительное решение вопроса (далее - Запрос мнения граждан о результатах рассмотрения обращений);

отсутствие предписаний органов прокуратуры о нарушении порядка рассмотрения обращений граждан (далее - Отсутствие предписаний органов прокуратуры);

организация и проведение личных приемов граждан руководителями исполнительных органов непосредственно в исполнительном органе (далее - Организация и проведение личных приемов граждан);

проведение выездных приемов граждан в закрепленных муниципальных районах и городских округах Саратовской области (далее - Проведение выездных приемов граждан);

исполнение подпункта «б» пункта 2 Указа Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» (далее - Исполнение подпункта «б» пункта 2 Указа № 171);

использование системы личного приема - универсального автоматизированного рабочего места с установленным специальным

программным обеспечением, подключенным к единой сети по работе с обращениями граждан государственных органов и органов местного самоуправления (далее – УАРМ ЕС ОГ) через отдельные коммутационные платформы государственных органов (далее – Использование системы личного приема - УАРМ ЕС ОГ ресурса ССТУ.РФ);

размещение на официальных сайтах исполнительных органов области актуальной информации о работе с обращениями граждан в соответствии с подпунктом 9 части 1 статьи 13 Федерального закона «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», с пунктом 3.4.8 приложения № 2 к постановлению Правительства Саратовской области от 28 декабря 2022 года №1313-П «Об обеспечении доступа к информации о деятельности Правительства Саратовской области» (далее – Размещение на официальных сайтах исполнительных органов актуальной информации о работе с обращениями граждан).

Оценка результативности исполнительных органов осуществляется ежеквартально 10 числа месяца, следующего за отчетным периодом.

В качестве исходных данных для проведения оценки по показателям используются официальные сведения, представленные в отчетах, справках руководителей исполнительных органов, актах приема-передачи документов в Управление, и результаты мониторинга официальных сайтов исполнительных органов.

Оценка показателей проводится следующим образом:

Отсутствие нарушений сроков рассмотрения обращений:

при отсутствии нарушений сроков рассмотрения обращений присваивается - 1 балл;

1 нарушение – 0,5 балла;

2 нарушения – 0,25 балла;

более 2 нарушений – 0 баллов.

Начало течения срока для рассмотрения (переадресации) обращения, поставленного на контроль в Правительстве Саратовской области, необходимо исчислять со дня регистрации обращения в Управлении.

Своевременное предоставление документов в Управление:

при отсутствии нарушений сроков предоставления документов присваивается - 1 балл;

1 нарушение – 0,5 балла;

2 нарушения – 0,25 балла;

более 2 нарушений – 0 баллов.

Представление ответов (докладов) на имя Губернатора области, ответов на обращения, поставленных на контроль в Управлении, осуществляется не позднее последнего дня срока рассмотрения обращения. Предоставление документов в Управление позже указанного срока влечет за собой снижение показателя.

Всестороннее рассмотрение обращений граждан:

при отсутствии возвратов для дополнительного рассмотрения - присваивается - 1 балл;

при наличии возвратов для дополнительного рассмотрения - 0 баллов.

Под всесторонним рассмотрением обращения понимается анализ и рассмотрение всех доводов, указанных гражданином, при необходимости с выездом на место, с участием гражданина; направление ответа гражданину ответа по каналам связи, указанным в федеральном и региональном законодательстве.

Запрос мнения граждан о результатах рассмотрения обращений:

при запросе мнения - присваивается - 1 балл;

при отсутствии запроса мнения - 0 баллов.

Запрос мнения граждан о результатах рассмотрения обращений осуществляется сотрудником исполнительного органа Саратовской области по обращениям, поставленным на контроль в Правительстве Саратовской области. Запрос мнения граждан о результатах рассмотрения обращений осуществляется только в том случае, если вопрос гражданина решен положительно.

Запрос мнения может быть сделан следующим образом: исходящий телефонный звонок гражданину, личная встреча и беседа, отправка запроса на электронный или почтовый адрес, указанный в обращении гражданином, фото- и видеоматериалы, акты обследования. Указанная информация должна быть отражена в ответе должностного лица, которым было рассмотрено обращение.

Отсутствие предписаний органов прокуратуры о нарушении порядка рассмотрения обращений граждан:

при отсутствии предписаний присваивается - 1 балл;

при наличии предписаний - 0 баллов.

Организация и проведение личных приемов граждан:

при наличии графика личного приема граждан руководителем исполнительного органа на официальном сайте и информационном стенде непосредственно в исполнительном органе присваивается - 1 балл;

при отсутствии графика личного приема граждан руководителем исполнительного органа на официальном сайте и информационном стенде непосредственно в исполнительном органе - 0 баллов.

Проведение выездных приемов граждан:

при проведении трех выездных приемов граждан в закрепленном муниципальном районе (городском округе) за квартал присваивается - 1 балл;

при проведении двух выездных приемов граждан за квартал присваивается - 0,5 балла;

при проведении одного выездного приема граждан присваивается - 0,25 балла;

при отсутствии выездных приемов граждан - 0 баллов.

Исполнительному органу области, за руководителями которого закреплено несколько территорий, присваивается средний балл, исчисляемый по итогам проведения выездных приемов во всех территориях (всеми кураторами).

Максимальное количество баллов по данному показателю 1 балл.

Пр.: За исполнительным органом области закреплены 2 муниципальных района. В отчетный период в оба муниципальных района (городских округов) ежемесячно были осуществлены выезды. Расчет складывается следующим образом:

$$(1+1)/2=1,$$

если выезды осуществлялись только в один район, то

$$(1+0)/2=0,5,$$

если в отчетном периоде было проведено 2 приема в одном районе и один в другом, то

$$(0,5+0,25)/2=0,38.$$

*В соответствии с поручением Губернатора Саратовской области (пункта 3.9 протокола ПДС от 25 июня 2018 года № 1-535) руководителям исполнительных органов области необходимо обеспечить проведение выездных приемов граждан не реже одного раза в месяц по всем вопросам жизнеобеспечения граждан.

Оценка исполнительных органов области, не имеющих закрепленных территорий, по данному показателю осуществляется по количеству проведенных в муниципальных районах (городских округах) области выездных приемов по вопросам, относящимся к компетенции данного органа власти. Оценочная шкала в указанном случае выглядит следующим образом: в квартал проведен выездной прием – присваивается 1 балл, не проведен выездной прием – баллы не присваиваются.

При проведении оценки используются данные, содержащиеся в отчетах руководителей исполнительных органов области по итогам проведения выездных приемов, направляемые в адрес вице-губернатора Саратовской области - руководителя аппарата Губернатора Саратовской области.

Исполнение подпункта «б» пункта 2 Указа Президента Российской Федерации:

при отображении в файле «Предоставление информации органами в (наименование периода) года.xlsx» на ресурсе ССТУ.РФ информации о заполнении отчета на ресурсе ССТУ.РФ:

3 месяца - 1 балл;

2 месяца – 0,5 балла;

1 месяц – 0,25 балла;

не заполнение - 0 баллов.

Использование системы личного приема - УАРМ ЕС ОГ ресурса ССТУ.РФ:

при использовании системы личного приема - УАРМ ЕС ОГ ресурса ССТУ.РФ присваивается - 1 балл;

не использование системы личного приема - УАРМ ЕС ОГ ресурса ССТУ.РФ - 0 баллов.

Размещение на официальных сайтах исполнительных органов актуальной информации:

порядок и время приема граждан, представителей организаций, общественных объединений, государственных органов и органов местного самоуправления, порядок их обращений с указанием актов, регулирующих данную деятельность (в том числе графиков приема граждан в закрепленном муниципальном районе области по всем вопросам жизнеобеспечения) – **при наличии полной информации присваивается - 0,4 балла;**

фамилия, имя и отчество руководителя структурного подразделения или иного должностного лица исполнительного органа, к полномочиям которого отнесены организация приема граждан и обеспечение рассмотрения их обращений, а также номер телефона, адрес электронной почты, по которому можно получить информацию справочного характера - **при наличии полной информации присваивается - 0,2 балла;**

обзоры обращений граждан, в том числе представителей организаций, общественных объединений, государственных органов и органов местного самоуправления, а также обобщенная информация о результатах рассмотрения этих обращений и принятых мерах - **при наличии полной информации присваивается - 0,4 балла.**

Итоговый результат исполнительного органа области определяет суммарное количество присвоенных баллов.

В целях обеспечения объективной оценки результативности деятельности исполнительных органов области за полугодие, 9 месяцев и год оценка показателей проводится нарастающим итогом. Полученное значение умножается на коэффициент, соответствующий временному периоду (коэффициент полугодия – 1/2, коэффициент 9 месяцев – 1/3, коэффициент года – 1/4). Данные коэффициенты используются для каждого показателя.

Итоговый результат исполнительного органа области определяется суммарным количеством присвоенных баллов по всем показателям с использованием правила математического округления чисел (до сотых).

Максимально возможный результат исполнительного органа области составляет 10 баллов.