



ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ

при Департаменте социального развития Тюменской области

625048, Тюменская область, город Тюмень, ул. Республики, д. 83а
socialsovet72@rambler.ru, o.sovet-dsxn@mail.ru, + 7 904 495 90 66, +7 (3452) 50-26-62

Исх. № 5

« 6 » июня 2016 г.

Заместителю Губернатора
Тюменской области,
директору Департамента
социального развития
Тюменской области

О. А. Кузнецовских

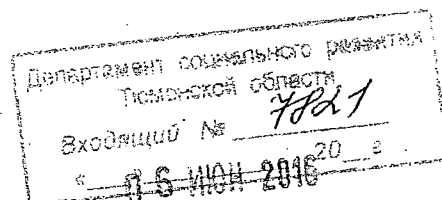
Уважаемая Ольга Александровна!

Направляю Акт общественной проверки деятельности Департамента социального развития Тюменской области в части организации работы по рассмотрению обращений граждан.

Приложение: на 8 л. в 1 экз.

Председатель Общественного совета
при Департаменте социального развития
Тюменской области

Н. М. Жидецкая



АКТ
общественной проверки деятельности
Департамента социального развития Тюменской области
в части организации работы по рассмотрению обращений граждан

г. Тюмень

6 июня 2016 года

Инициатором общественной проверки является Общественный совет при Департаменте социального развития Тюменской области (далее – Общественный совет, Департамент).

Основанием для общественной проверки является решение Общественного совета о сроках и составе комиссии по проведению общественной проверки от 16 мая 2016 года, принятое во исполнение пункта 14 Плана работы Общественного совета на 2016 год (утв. решением Общественного совета от 24.02.2016, протокол № 1).

Предметом общественного контроля в форме общественной проверки является деятельность Департамента в части организации работы по рассмотрению обращений граждан и организаций.

Задачей общественной проверки является обеспечение прозрачности и открытости деятельности Департамента в части организации работы по рассмотрению обращений граждан и организаций.

Общественная проверка проводилась с 23 мая 2016 года по 6 июня 2016 года.

Проверяемый период: 2014-2015 годы.

Общественная проверка проводилась комиссией, сформированной решением Общественного совета от 16.05.2016 (далее - Комиссия), в следующем составе:

1. Жидецкая Полина Михайловна, председатель Комиссии;
2. Андрианов Александр Иванович;
3. Господаренко Людмила Юрьевна;
4. Ильичева Надежда Сергеевна;
5. Скорбенко Александр Николаевич;
6. Тунгусова Галина Александровна;
7. Шилова Лариса Владимировна.

В ходе общественной проверки Комиссией изучены документы, имеющие непосредственное отношение к предмету проверки, в частности:

- 1) распоряжение Правительства Тюменской области от 23.04.2012 № 636-рп «О введении в эксплуатацию системы электронного документооборота и делопроизводства»;
- 2) постановление Правительства Тюменской области № 84-п от 17.03.2015 «Об особенностях рассмотрения письменных обращений граждан в исполнительных органах государственной власти Тюменской области»;
- 3) Положение о Департаменте социального развития Тюменской области (утв. постановлением Правительства Тюменской области от 28.12.2010 № 385-п);
- 4) Инструкция по делопроизводству в Департаменте социального развития Тюменской области (утв. приказом Департамента от 20.02.2009 N 39-п);
- 5) Регламент Департамента социального развития Тюменской области (утв. приказом Департамента от 20.07.2010 № 235-п);
- 6) Положение об отделе по обращениям граждан и делопроизводству управления делами Департамента социального развития Тюменской области;
- 7) приказы Департамента: от 15.05.2013 № 209-п и от 20.06.2013 № 246-п «О порядке рассмотрения обращений граждан»;
- 8) Алгоритм рассмотрения обращений граждан в Департаменте социального развития Тюменской области, территориальных УСЗН, АУ СОН, КЦ СОН;
- 9) методические письма, протоколы совещаний;
- 10) графики личного приема граждан;
- 11) статистические данные и ежеквартальные отчеты;
- 12) сайт в сети интернет «Портал «Госуслуги. Досудебное обжалование» в части проверки наличия жалоб на получение государственных услуг в части компетенции Департамента.

Комиссия ознакомилась с материалами, размещенными на странице Департамента на официальном портале органов государственной власти Тюменской области (далее - официальный портал, https://admtymen.ru/ogv_ru/gov/administrative/social_department.htm), электронным сервисом обращения граждан и организаций (https://admtymen.ru/ogv_ru/gov/administrative/social_department/treatment/SendMessage.htm), на информационном стенде Департамента, работой ряда сотрудников Департамента.

Комиссия встречалась с руководителями и специалистами Департамента:

начальником управления делами Департамента В.Р. Хусаиновой;

начальником отдела по обращениям граждан и делопроизводству управления делами Департамента Д.А. Валеевой;

специалистом первой категории отдела по обращениям граждан и делопроизводству управления делами Департамента Г.И. Тарасевич;

старшим инспектором отдела по обращениям граждан и делопроизводству управления делами Департамента М.А. Новожиловой.

При осуществлении общественной проверки установлены следующие факты и обстоятельства:

1. Специалисты и руководители Департамента осуществляют прием и рассмотрение обращений граждан в соответствии с требованиями действующего федерального и регионального законодательства Российской Федерации.

2. Учет обращений граждан, контроль соблюдения сроков и порядка рассмотрения обращений граждан в Департаменте осуществляется должностными лицами отдела по обращениям граждан и делопроизводству управления делами Департамента (далее – Отдел).

3. Учет обращений граждан осуществляется в СЭД «Директум» в соответствии с распоряжением Правительства Тюменской области от 23.04.2012 № 636-рп «О введении в эксплуатацию системы электронного документооборота и делопроизводства».

4. Обращение гражданина в Департамент поступает одним из следующих способов: доставлено гражданином, почтовым отправлением, посредством факсимильной связи, по электронной почте, через СЭД «Директум», фельдъегерской связью.

5. Все поступающие письменные обращения граждан, в том числе поступившие в форме электронного документа, регистрируются, создается электронная карточка обращения, заполняются соответствующие поля:

- обращение, поступившее на бумажном носителе, сканируется и прикрепляется к соответствующей регистрационной электронной карточке.
- при регистрации повторного обращения осуществляется подборка материалов первичного обращения заявителя по указанной проблеме.
- письменное обращение, в т.ч. в форме электронного документа, регистрируется в течение 2 дней со дня поступления обращения в Департамент.

6. Созданная регистрационная электронная карточка обращения, оригинал (копия) обращения предоставляются на рассмотрение Заместителю Губернатора Тюменской области, директору Департамента, заместителю директора, начальникам управлений Департамента.

7. На каждого обратившегося гражданина формируется свое «Дело», в которое приобщаются все ранее направленные им обращения и ответы на них (с материалами всех документов, имеющих дело по существу рассматриваемого вопроса).

8. При поступлении нового (повторного) обращения «Дело» (вся переписка) с новым обращением направляется руководителю структурного подразделения - исполнителю. Таким образом, обеспечивается возможность принятия исполнителем исчерпывающих мер по решению всех вопросов поднимаемых регулярно конкретным заявителем, предотвращению его повторного обращения.

9. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Департамента, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

10. Дела хранятся в архиве, в металлических запирающихся шкафах, уничтожаются в установленные действующим законодательством сроки с составлением актов об уничтожении.

11. Ежеквартально проводится проверка качества подготовленных территориальными УСЗН ответов на обращения граждан, направленных в адрес Президента РФ, соблюдение сроков при рассмотрении всех обращений, поступивших в УСЗН (УСЗН направляют в Департамент отчеты, копии ответов):

- Отдел осуществляет запрос копий ответов гражданам, обратившимся в адрес Президента РФ, формирует пакет документов по каждому обращению и направляет их руководителям структурных подразделений для проверки;

- руководители структурных подразделений Департамента проводят проверку качества подготовленных ответов, представляют итоги проверки в Отдел;

- Отдел организует проведение обучающего видео-семинара для сотрудников и руководителей территориальных УСЗН с участием руководителей структурных подразделений Департамента, осуществивших проверку.

12. Систематически для руководителей и специалистов структурных подразделений Департамента, территориальных управлений социальной защиты населения, территориальных отделов и секторов по опеке, попечительству и охране прав детства проводятся обучающие семинары, направляются методические рекомендации по работе с обращениями граждан.

13. В установленные сроки обеспечивается прохождение курсов повышения квалификации, семинаров в рамках диалоговой площадки в АУ ТО ДПО и РСТ «Семья».

14. В должностных регламентах руководителей Департамента, территориальных УСЗН закреплены обязанности в части:

- осуществления контроля за реализацией положений федерального и областного законодательства по обращениям граждан;

- проведению анализа задержки поступивших письменных и устных обращений, принятию мер по недопущению повторных обращений и жалоб;

- обеспечение объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращения, при необходимости - с участием гражданина, с выездом на место, коллегиально;

- принятие мер, направленных на восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

15. Приказами Департамента от 15.05.2013 № 209-п и от 20.06.2013 № 246-п закреплена ответственность за качественное рассмотрение обращений (заявлений, жалоб) граждан и соблюдение сроков рассмотрения возлагается на исполнителей документа - руководителей и сотрудников структурных подразделений Департамента, руководителей территориальных УСЗН.

16. Специалистом Отдела ежемесячно представляется начальнику Отдела информация о соблюдении сроков рассмотрения обращений граждан и реестр обращений.

За 2015 год нарушений сроков рассмотрения обращений граждан не установлено.

17. В 2014 году в Департаменте социального развития Тюменской области разработан и утвержден Алгоритм рассмотрения обращений граждан в Департаменте социального развития Тюменской области, территориальных УСЗН, АУ СОН, КЦ СОН.

18. Каждое полугодие Отделом проводится анализ повторных (многократных) обращений граждан в разрезе каждой территории. Сформированные реестры направляются в территориальные УСЗН для организации работы с КЦ СОН и администрацией соответствующего муниципального образования по принятию мер по предотвращению повторных обращений граждан. На семинаре, проводимом в режиме видео-конференцсвязи, заслушиваются отчеты руководителей по работе с обращениями граждан.

19. За проверяемый период наблюдается снижение числа обращений граждан, что свидетельствует о совершенствовании работы по информированию населения. За 12 месяцев 2015 года в Департамент обратился 5146 (2014 г. - 5227) чел., что на 81 чел. меньше, чем в 2014 году.

20. Порядок организации личного приема граждан организован в соответствии с нормами Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» от 02.05.2006 № 59-ФЗ, Инструкцией по делопроизводству в Департаменте социального развития Тюменской области, Регламентом Департамента социального развития Тюменской области.

21. Личный прием граждан осуществляют: заместитель Губернатора Тюменской области, директор Департамента, заместитель директора, начальник управления обеспечения социальных гарантий, начальник управления по вопросам опеки, попечительства семьи и детства, начальник управления делами, начальники отделов и секторов Департамента, начальники УСЗН.

22. Ответственное должностное лицо за организацию работы с устными обращениями граждан в Департаменте – начальник отдела по обращениям граждан и делопроизводству управления делами Департамента.

23. Утвержден график личного приема граждан в Департаменте социального развития Тюменской области.

24. До сведения населения данная информация доводится при личном или письменном обращении, по электронной почте по адресам: ValeevaDA@72to.ru, HlystovaTV@72to.ru, по номерам телефонов для справок: (3452)50-26-49. Информация также размещена на официальном портале в разделе Департамента, на информационном стенде в Департаменте, УСЗН.

25. Стенды (вывески), содержащие информацию о графике (режиме) работы отдела по обращениям граждан и делопроизводству управления делами Департамента, органов и учреждений, участвующих в рассмотрении обращений граждан, размещены при входе в помещения (на 1 этаже в холле).

26. Личный прием граждан осуществляется в кабинете 109 Департамента. В данном кабинете установлено видео. Прием граждан осуществляется по одному человеку в порядке живой очереди.

Места ожидания оборудованы стульями, диваном.

27. Здание Департамента оборудовано пандусом для приема лиц с ограниченными возможностями.

28. Представители Департамента ежемесячно (каждый четвертый четверг месяца) принимают участие в личном приеме граждан, пришедших на прием в Региональную общественную приемную Председателя Партии «Единая Россия» Д.А. Медведева в Тюменской области по конкретным темам (вопросам), входящим в компетенцию Департамента согласно плану на текущий год.

29. В 2014 году было организовано проведение Дней Департамента в форме выездных личных приемов граждан и организаций в муниципальные образования Тюменской области.

30. Структура и перечень информации, размещенной на странице Департамента на официальном портале в подразделе «Обращения граждан и организаций» соответствуют требованиям распоряжения Правительства Тюменской области от 27.12.2011 N 2500-рп "Об Официальном портале органов государственной власти Тюменской области" (вместе с "Положением об Официальном портале органов государственной власти Тюменской области").

В указанном подразделе, в том числе, публикуются обзоры обращений граждан, а также обобщенная информация о результатах рассмотрения этих обращений и принятых мерах.

31. Организация работы с населением выстраивается как через работу с непосредственными обращениями граждан, так и путем обратной связи:

- в рамках работы по организации «обратной связи» с населением отдел информационно-аналитической работы и связей с общественными организациями Департамента готовит для публикации ответы на обращения граждан, поступающие в печатные СМИ (газеты «Тюменская область сегодня», «Трудовая Тюмень», «Ямская слобода»);

- на сайте «Мой портал» в онлайн-режиме работает Общественная приемная заместителя Губернатора Тюменской области, директора Департамента О.А. Кузнецовских;

- пользователи интернет-портала [Nashgorod.ru](http://www.nashgorod.ru) могут в режиме онлайн получить консультацию заместителя директора Департамента Т.В. Родяшиной по интересующим их социальным проблемам (<http://www.nashgorod.ru/experts/ask61.html>);

- на официальном портале www.admtumen.ru функционирует официальный блог заместителя Губернатора Тюменской области, директора Департамента О.А. Кузнецовских.

В течение 2015 года в блоге размещено четыре поста:

- «Создадим безбарьерную среду вместе!»;

- «Вопросы формирования ценностей семейной жизни»;

- «О формировании семейных ценностей»;

- «Первые итоги реализации закона № 442-ФЗ в Тюменской области»;

- в социальной сети «ВКонтакте» создана официальная группа Департамента, в которой публикуются новости и видеосюжеты по направлениям деятельности Департамента, размещены ссылки на официальный блог заместителя Губернатора Тюменской области, директора Департамента О.А. Кузнецовских и интернет-приемную Департамента.

Через официальный аккаунт и группу Департамента ведется консультирование и прямое общение с пользователями;

- обратная связь с населением организуется с помощью прямых эфиров на телевидении, во время которых гражданам предоставлена возможность задать вопрос по телефону;

- с учетом требований Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания, утвержденных приказом Министерства труда и социальной защиты РФ № 391а от 30 августа 2013 года, разработана Анкета по анализу удовлетворенности населения качеством оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания.

Анкета размещена на официальном портале www.admtumen.ru и сайте «Социальные услуги» и предоставляет гражданам с помощью онлайн-голосования возможность принять участие в осуществлении независимой системы оценки качества работы организаций;

- для пользователей официального портала www.admtumen.ru запущен электронный сервис «интернет-приемная Департамента социального развития Тюменской области». С помощью этого сервиса граждане могут:

- направить личное обращение в адрес Заместителя Губернатора Тюменской области, директора Департамента О.А. Кузнецовских;

- направить личное обращение в адрес заместителя директора Департамента;

- поделиться мнением по поводу работы учреждений социального обслуживания населения Тюменской области, выразить пожелания по поводу ее дальнейшей организации.

Обращения, поступающие через вышеуказанный сервис, автоматически проходят через СЭД «Директум»;

- в соответствии с действующим законодательством, а также в рамках реализации проекта по внедрению принципов и механизмов системы «Открытое правительство» гражданам (в том числе, с ограниченными возможностями по зрению) и организациям обеспечен свободный доступ к регулярно обновляемой информации о деятельности Департамента через официальный портал www.admtymen.ru. Также в разделе «Экспертиза проектов НПА» официального портала граждане могут принять участие в общественном обсуждении проектов нормативных правовых актов,готавливаемых Департаментом;

- с целью упрощения доступа к получению информации об организации детской оздоровительной кампании в Тюменской области на платформе официального портала функционирует специализированный информационный ресурс «Отдых и оздоровление детей в Тюменской области» (www.letto.admtymen.ru).

На сайте размещена и регулярно актуализируется подробная информация об организации детской оздоровительной кампании, в том числе, информация о порядке предоставления путевок в детские лагеря и центры на условиях финансирования;

- в рамках освещения в СМИ важных социальных вопросов и проблем, в том числе, поднимаемых в письменных обращениях, на личных приемах, во время проведения горячих телефонных линий, проходят следующие мероприятия:

подготовка и размещение пресс-релизов о мерах социальной поддержки различным категориям граждан, порядке их предоставления, мероприятиях по реабилитации замещающих семей и инвалидов, популяризации семейных форм устройства детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в областных, районных, городских СМИ;

размещение информационных материалов о положительном опыте семейной жизни, семейного воспитания детей, в том числе детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, в областных, районных, городских СМИ;

сюжеты в областных телевизионных СМИ о реализации мероприятий по социальной реабилитации замещающих семей и инвалидов, мероприятий по популяризации семейных форм устройства детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, и др;

размещение ответов на вопросы читателей в рубрике «Кошелек» общественно-политической газеты «Тюменская область сегодня»;

размещение и актуализация информации о мерах социальной поддержки семей с детьми, инвалидов, граждан пожилого возраста на портале органов государственной власти Тюменской области;

размещение на официальном портале ответов на наиболее часто задаваемые вопросы о социальной поддержке семей с детьми, инвалидов, граждан пожилого возраста. Обновление информации на странице «Вопрос-ответ» осуществляется по мере поступления запросов от граждан: материал для наполнения рубрики формируется на основе наиболее часто задаваемых вопросов, поступающих по различным каналам связи с населением (СМИ, письменные обращения граждан, запросы по горячим линиям и т.д.) в Департамент;

- на страницах печатных средств массовой информации Тюменской области публикуются ответы на вопросы граждан, поступающие в редакции газет. Отделом информационно-аналитической работы и связей с общественными организациями в

регулярном режиме готовятся объявления для населения, информационные справки и пресс-релизы, посвященные разъяснению актуальных для граждан вопросов, в том числе, по запросам журналистов областных, районных и городских СМИ.

- В соответствии с поручением Президента Российской Федерации, ежегодно, начиная с 12 декабря 2013 года, в День Конституции Российской Федерации проводится общероссийский день приема граждан. С 12 часов 00 минут до 20 часов 00 минут по местному времени в приемных Президента российской Федерации, государственных органах и органах местного самоуправления проводится личный прием заявителей. Личный прием проводится в порядке живой очереди при предоставлении документа, удостоверяющего личность (паспорта).

- Работает сайт досудебного обжалования по гос. услугам.

Выводы и предложения:


1. По результатам проверки замечаний в работе Департамента не выявлено.
2. Нарушений сроков рассмотрения обращений граждан не установлено.
3. Нарушение прав и законных интересов граждан не зарегистрировано.
4. Работа с обращениями граждан ведется в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов.

С целью осуществления в дальнейшем общественного контроля и анализа качества решений Департамента по обращениям граждан,

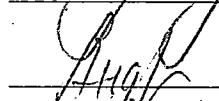
Предлагаем:

1. В бланках письменных обращений граждан предусмотреть согласие гражданина на осуществление общественного контроля по работе с его обращением и на доступ Общественного совета к персональным данным;
2. Использовать в ежедневной работе отдела по обращениям граждан и делопроизводству управления делами он-лайн прием граждан в режиме видеообращений (разъяснений);
3. Направлять ежеквартальные отчеты и статистические данные Департамента по работе с обращениями граждан в Общественный Совет.
4. Приглашать (с согласия гражданина) членов Общественного Совета на личные приемы граждан, проводимые в Департаменте.

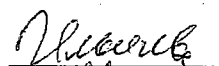
Председатель:


 П. М. Жидецкая


Члены Комиссии:

 А. И. Андрианов

 Л. Ю. Господаренко

 Н. С. Ильичева

 А. Н. Скорбенко

 Т. А. Тунгусова

 Л. В. Шилова