АДМИНИСТРАЦИЯ

ВАССИНСКОГО СЕЛЬСОВТА

ТОГУЧИНСКОГО РАЙОНА

НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

03.04.2020 № 33-Р

с. Пойменное

Об утверждении плана основных мероприятий по совершенствованию работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц в администрации Вассинского сельсовета Тогучинского района Новосибирской области в 2020 году

 В целях исполнительной дисциплины и совершенствования контроля за порядком рассмотрения обращений граждан:

 1.Утвердить прилагаемый план основных мероприятий по совершенствованию работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц в администрации Вассинского сельсовета Тогучинского района Новосибирской области в 2020 году.

 2.Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Глава Вассинского сельсовета

Тогучинского района

Новосибирской области С.В.Федорчук

Деревянко Т.В.

 45-699

Утверждено

распоряжением администрации

 Вассинского сельсовета

Тогучинского района

Новосибирской области

от 03.04.2020 № 33-Р

План основных мероприятий по совершенствованию работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц в администрации Вассинского сельсовета Тогучинского района Новосибирской области в 2020 году.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Проводимые мероприятия | Срок исполнения | Исполнитель | Отметка об исполнении |
| 1. | Проведение анализа вопросов, содержащихся в обращениях граждан, организаций и общественных объединений (далее- обращения граждан), поступивших в 2019 году в адрес администрации, в целях определения причин и условий, способствующих повышенной активности обращений населения поселения и соответствия характера и содержания управляющих воздействий на общественные отношения и фактической общественной практики. | До 15 апреля  | Волкова А.В.  |  |
| 2. | Bо исполнение Указа Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций»:- размещать в постоянном режиме информацию о результатах рассмотрения обращений и мерах, принятых по обращениям, поступившим и зарегистрированным в администрации муниципального образования, путем формирования и выгрузки специального архива данных с информацией о результатах рассмотрения обращений из системы электронного документооборота и делопроизводства Правительства Новосибирской области в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ;- осуществлять в постоянном режиме мониторинг и контроль за своевременным и объективным представлением информации о результатах рассмотрения обращений в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ уполномоченными лицами исполнительных органах государственной власти и органов местного самоуправления;- обеспечить своевременное исполнение поручений, данных в ходе личных приемов граждан, проведенных по поручению Президента Российской Федерации в режиме видео-конференц-связи и работы мобильной приемной Президента Российской Федерации;- использовать раздел «Тематический форум» в защищенном сегменте ресурса ССТУ.РФ для обсуждения вопросов по работе с обращениями граждан. | постоянно | Волкова А.В. |  |
| 3. | В целях обеспечения единого подхода к применению в работе с обращениями граждан законодательства о порядке рассмотрения обращений:1) применение органами местного самоуправления в постоянном режиме системы личного приема в режиме видео-аудио-связи и видеоконференцсвязи связи  2) оборудование помещений, в которых проводится личный прием, средствами видеопротоколирования.3) Поддержка в актуальном состоянии информации на электронной карте доступности и в электронном справочнике на защищенном сегменте информационного ресурса ССТУ.РФ:- о компетенции органов местного самоуправления, организаций и учреждений, осуществляющих публично значимые функции;- о месте проведения личного приема граждан руководителям и уполномоченными лицами;- об установленных руководителями и уполномоченными лицами днях и часах для личного приема граждан.4) Применение в работе с обращениями граждан методических рекомендаций Управления Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций, утвержденных на заседании рабочей группы при Администрации Президента РФ по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций;5) Продолжение практики проведения единого дня приема граждан, в том числе проведение приемов граждан по поручению Губернатора Новосибирской области, тематических и выездных личных приемов граждан, приемов граждан с применением системы личного приема на базе специального программного обеспечения по проведению приема в режиме видео-конференц-связи, видео-связи, аудио-связи. | Постоянно До30 декабря постоянно постоянно постоянно  | Волкова А.В. |  |
| 4.  | В целях обеспечения права граждан на обращение в любые органы государственной власти и органы местного самоуправления, а также получения ответа на обращение реализовать мероприятия по направлениям деятельности:а) Применение современных информационных технологий в работе с обращениями граждан:1) Продолжение внедрения, функционирование и развитие автоматизированного комплекса обработки в реальном режиме времени электронных сообщений, поступивших в форме смс сообщений, по номерам справочных телефонных служб администрации; 2) Продолжение работы по обеспечению технической возможности создания и функционирования «Личного кабинета» на официальном сайте администрации с целью обеспечения права граждан на получение информации о ходе рассмотрения их обращений.б) Информационное обеспечение работы с обращениями граждан:- Размещение на официальном сайте администрации информации о количестве, тематике обращений граждан, результатах рассмотрения обращений и принятых мерах;в) Методическое обеспечение работы с обращениями граждан:- выносить на обсуждение на заседаниях координационного (общественного) совета вопросы. -по совершенствованию работы с обращениями граждан;-создание условий для обеспечения права граждан на обращение в органы местного самоуправления;-создание условий удовлетворенности граждан работой администрации с обращениями.г) Аналитическое обеспечение работы с обращениями граждан:1) Совершенствовать формы отчетности по работе с обращениями граждан, в том числе ведение Реестров и итоговых таблиц:Оценка результатов рассмотрения обращений и принятых мер с учетом мнения авторов обращений о результатах рассмотрения их обращений и принятых по ним мерах;Оценки эффективности деятельности администрации на основе анализа порядка рассмотрения обращений граждан;- Оценки эффективности деятельности администрации на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях граждан.д) Организационно - техническое обеспечение работы с обращениями граждан:1) продолжить работу по подключению администрации муниципального образования к СЭДД;2) Вести в администрации муниципального образования электронные архивы обращений, обеспечивающие хранение электронных образов обращений и результатов их рассмотрения;е) Материально техническое обеспечение работы с обращениями граждан:- оснащение справочных телефонных с функцией автоответчика и записи телефонного разговора.ж) Повышение уровня профессиональной подготовки работников, обеспечивающих рассмотрение обращений граждан:- при проведении конкурсов на замещение вакантных должностей муниципальной службы в обязательном порядке проводить тестирование на знание кандидатами законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан. | До 1 сентября Постоянно ежемесячноНе реже 1 раза в полугодие Ежеквартально (до 20 числа месяца, следующего за отчетным) До 01 июляПостоянно До 01 июля | Волкова А.В. |  |