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  ежемесячно  Не реже 1 раза в полугодие  Ежеквартально (до 20 числа месяца, следующего за отчетным)  До 01 июля  Постоянно  До 01 июля | Волкова А.В. |  |