Приложение №1

к постановлению № 09

от 21.02. 2023 г.

**План основных мероприятий по совершенствованию работы с обращениями граждан, организаций и**

**общественных объединений в администрации Никулинского сельсовета Татарского района Новосибирской области в 2023 году.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Проводимые мероприятия | Сроки исполнения | Исполнитель | Отметка об исполнении |
| 1 | Провести анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, организаций и общественных объединений (далее-обращения граждан), поступивших в 2022 году в адрес администрации Никулинского сельсовета Татарского района Новосибирской области, в целях определения причин и условий, способствующих повышенной активности обращений населения Никулинского сельсовета Татарского района Новосибирской области и соответствия характера и содержания управляющих воздействий на общественные отношения и фактической общественной практики. | до 28 февраля | администрация |  |
| 2 | **В целях обеспечения единого подхода к применению в работе с обращениями граждан законодательства о порядке рассмотрения обращений :**  1)Обеспечить применение органами местного самоуправления в постоянном режиме системы личного приема в режиме видео-аудио-связи и видеоконференцсвязи администрации Никулинского сельсовета, в компетенцию которой входит решение поставленных при личных обращениях граждан вопросов:  -руководители и уполномоченные лица органов местного самоуправления Никулинского сельсовета;  -общественная приемная главы Татарского района ;  2) Продолжить работу по оборудованию помещений, в которых проводится личный прием граждан, средствами аудио и видеопротоколирования;  3) Поддерживать в актуальном состоянии информацию 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 руководителями и уполномоченными лицами;  -об установленных руководителями и уполномоченными лицами днях и часах для личного приема граждан;  4) Применять в работе с обращениями граждан методические рекомендации Управления Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций, утвержденные на заседании рабочей группы при Администрации президента РФ по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (далее- Сборник методических рекомендаций и документов);  5) Продолжить практику проведения в органах местного самоуправления единого дня приема граждан, в том числе проведения приемов граждан по поручению Главы Татарского района, тематических и выездных личных приемов граждан, приемов граждан с применением системы личного приема в режиме видео- аудио- связи и видеоконференцсвязи;  6) Использовать раздел «Тематический форум» в защищенном сегменте ресурса ССТУ.РФ для обсуждения вопросов по работе с обращениями граждан. | по пятницам  ежедневно  до 1 декабря  постоянно  постоянно  в течение года  постоянно | администрация  администрация  администрация  администрация  администрация  администрация  администрация |  |
| 3 | **В целях обеспечения**[**права граждан**](http://pandia.ru/text/category/prava_i_obyazannosti_grazhdan/)**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)в постоянном режиме обеспечить функционирование и развитие системы перевода в реальном режиме времени сообщений и запросов граждан в устной форме по телефону, поступивших из Справочного телефонного узла Администрации Президента Российской Федерации в справочную телефонную службу общественной приемной Губернатора области, в справочные телефонные службы органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в сообщениях вопросов и запросов информации;  2)Обеспечить функционирование и развитие автоматизированного комплекса обработки в реальном режиме времени электронных сообщений, поступивших в форме смс-сообщений, по номерам справочных телефонных служб администрации Никулинского сельсовета;  3)Продолжить работу по обеспечению функционирования «Личного кабинета» на официальном сайтe Никулинского сельсовета с целью обеспечения права граждан на получение информации о ходе рассмотрения их обращений. | постоянно  Постоянно  в течение года | администрация  администрация  администрация |  |
|  | **б) Информационное обеспечение работы с обращениями граждан:**  1) размещать на официальном сайте Никулинского сельсовета Татарского района Новосибирской области информацию о количестве, тематике обращений граждан,результатах рассмотрения обращений и принятых мерах, поступивших в администрацию Никулинского сельсовета Татарского района Новосибирской области ; | ежемесячно, ежеквартально, ежегодно (до 20 числа месяца, следующего за отчетным) | администрация |  |
|  | **в) Методическое обеспечение работы с обращениями граждан:**  1)размещать в постоянном режиме информацию о результатах рассмотрения обращений граждан и мерах, принятых по обращениям, поступившим и зарегистрированным в администрации Татарского района путем формирования и выгрузки специального архива данных с информацией о результатах рассмотрения обращений из СЭДД в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ  2)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 органов местного самоуправления | до 5 числа каждого месяца  ежедневно | администрация  администрация |  |
|  | **г)Аналитическое обеспечение работы с обращениями:**  1) совершенствовать формы отчетности по работе с обращениями граждан, в том числе ведение Реестров и итоговых таблиц:  - оценки органами местного самоуправления результатов рассмотрения обращений и принятых мер с учетом мнения авторов обращений о результатах рассмотрения их обращений и принятых по ним мерах;  - оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления на основе анализа порядка рассмотрения обращений граждан;  - оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях граждан.  **д)Организационно- техническое обеспечение работы с обращениями граждан:**  1) Вести в администрации Никулинского сельсовета электронные архивы обращений, обеспечивающие хранение электронных образов обращений и результатов их рассмотрения;  **е) Материально- техническое обеспечение работы с обращениями граждан:**  1) Продолжить оснащение справочных телефонных служб органов местного самоуправления телефонными аппаратами с функцией автоответчика и записи телефонного разговора с заявителями.  **ж) Повышение уровня профессиональной подготовки работников, обеспечивающих рассмотрение обращений граждан:**  1)При проведении конкурсов на замещение вакантных должностей муниципальной службы в обязательном порядке проводить тестирование на знание кандидатами законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан. | ежеквартально (до 20 числа месяца, следующего за отчетным)  постоянно  постоянно  По мере проведения конкурсов | администрация  администрация  администрация  администрация |  |
|  | **Совершенствование внутреннего контроля порядка рассмотрения обращений:**  1) обеспечить контроль за своевременным исполнением поручений, данных в ходе личных приемов граждан, проведенных по поручению Президента Российской Федерации в режиме видео-конференц-связи, работы мобильной приемной Президента Российской Федерации и личных приемов Губернатора области  2) продолжить практику выездов мобильной приёмной Главы Никулинского сельсовета с выездом на место, в том числе с участием заявителей, проведение проверок рассмотрения обращений, направленных в иные государственные органы, органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов  3)При проведении контрольных мероприятий в органах местного самоуправления организовывать работы по устранению выявленных недостатков и реализации предложений по совершенствованию работы с обращениями граждан;  4)По всем фактам нарушения законодательства о порядке рассмотрения обращений проводить служебные проверки, должностных лиц и работников органов местного самоуправления , допустивших нарушения законодательства о порядке рассмотрения обращений, привлекать к дисциплинарной ответственности. | В соответствии с установленными сроками и планами исполнения поручений  по мере необходимости  по мере необходимости  по мере необходимости | администрация  администрация  администрация  администрация |  |