**АДМИНИСТРАЦИЯ ЗОНОВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА  
КУЙБЫШЕВСКОГО РАЙОНА  
НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

с. Зоново

22.03.2022 № 24

Об утверждении плана основных мероприятий по совершенствованию работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений в администрации Зоновского сельсовета Куйбышевского района Новосибирской области в 2022 году

В целях исполнительной дисциплины и совершенствования контроля за порядком рассмотрения обращений граждан, администрация Зоновского сельсовета Куйбышевского района Новосибирской области

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый план основных мероприятий по совершенствованию работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений в администрации Зоновского сельсовета Куйбышевского района Новосибирской области в 2022 году.

2. Специалисту администрации Зоновского сельсовета Куйбышевского района опубликовать настоящее постановление в «Бюллетене органов местного самоуправления Зоновского сельсовета» и на официальном сайте администрации Зоновского сельсовета Куйбышевского района в сети «Интернет».

4. Контроль за исполнением постановления оставляю за собой.

Глава Зоновского сельсовета Е.А. Панасенко

Куйбышевского района

Новосибирской области

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации

Зоновского сельсовета

Куйбышевского района

Новосибирской области

От 22.03.2022 № 24

П Л А Н

основных мероприятий по совершенствованию работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений в администрации Зоновского сельсовета Куйбышевского района Новосибирской области в 2022 году

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №№  п/п | Проводимые мероприятия | Срок исполнения | исполнитель | | | Отметка об исполнении | Отметка об исполнении |
| 1. | а) Провести анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, организаций и общественных объединений (далее-обращения граждан), поступивших в 2021 году в адрес администрации Зоновского сельсовета , в целях определения причин и условий, способствующих повышенной активности обращений населения Зоновского сельсовета Куйбышевского района и соответствия характера и содержания управляющих воздействий на общественные отношения и фактической общественной практики.            б) Во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 №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 Зоновского сельсовета, путем формирования и выгрузки специального архива данных с информацией о результатах рассмотрения обращений из системы электронного документооборота и делопроизводства администрации Зоновского сельсовета 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» информационного ресурса ССТУ.РФ уполномоченными лицами администрации Зоновского сельсовета.  -обеспечить своевременное исполнение поручений, данных в ходе личных приемов граждан, проведенных по поручению Главы Куйбышевского района Новосибирской области и работы мобильной приемной Главы Куйбышевского района Новосибирской области;  -использовать раздел «Тематический форму» в защищенном сегменте ресурса ССТУ.РФ для обсуждения вопросов по работе с обращениями граждан. | март                    До 3 числа каждого месяца          Постоянно      Постоянно  Постоянно | Администрация Зоновского сельсовета              Администрация Зоновского сельсовета   Администрация Зоновского сельсовета  Администрация Зоновского сельсовета  Администрация Зоновского сельсовета | | |  |  |
| 2. | **В целях обеспечения единого подхода к применению** **в работе с обращениями законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан:**           1) Обеспечить в постоянном режиме системы личного приема в режиме видео-аудио-связи и видеоконференции связи администрации Зоновского сельсовета, в компетенцию которой входит решение поставленных при личных обращениях граждан вопросов:  -руководители и уполномоченные лица органов местного самоуправления Зоновского сельсовета;  2) Оборудование помещений, в которых проводится личный прием, средствами видеопротоколирования;  3) Поддерживать в актуальном состоянии информацию на электронной карте доступности и в электронном справочнике на защищенном сегменте информационного ресурса ССТУ.РФ:  -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); | Постоянно      по пятницам    до 30 декабря    постоянно                 постоянно | Администрация Зоновского сельсовета  Администрация Зоновского сельсовета  Специалист Администрация Зоновского сельсовета  Администрация Зоновского сельсовета | | |  |  |
| 5) Продолжить практику проведения в администрации Зоновского сельсовета единого дня приема граждан, в том числе проведения приемов граждан по поручению Главы Куйбышевского района, тематических и выездных личных приемов граждан, приемов граждан с применением системы личного приема на базе специального программного обеспечения по проведению приема в режиме видеоконференцсвязи, видео- аудио- связи;  6) Организовывать работу мобильной приемной Главы Зоновского сельсовета с выездом на место, в том числе с участием заявителей, проведение проверок рассмотрения обращений, направленных в иные органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с выездом в соответствующие органы. | постоянно       Постоянно | Администрация Зоновского сельсовета      Администрация Зоновского сельсовета | | |  |
| 3. | **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) Обеспечить функционирование и развитие системы перевода в реальном времени сообщений и запросов граждан в устной форме по телефону, поступивших в администрацию Зоновского сельсовета в компетенцию которой входит решение поставленных в сообщениях вопросов и запросов информации;            2)Продолжить внедрение, функционирование и развитие  автоматизированного комплекса  обработки в реальном режиме времени электронных сообщений, поступивших в форме смс-сообщений, по номерам справочных телефонных служб администрации Зоновского сельсовета.  3)Продолжить работу по обеспечению технической возможности создания и функционирования «Личного кабинета» на официальном сайтe администрации Зоновского сельсовета Куйбышевского района с целью обеспечения права граждан на получение информации о ходе рассмотрения их обращений. | Постоянно        Постоянно        Постоянно | Администрация Зоновского сельсовета      Администрация Зоновского сельсовета      Администрация Зоновского сельсовета | | |  |  |
|  | **б) Информационное обеспечение работы с обращениями граждан:**        1)Размещать на официальном сайте администрации Зоновского сельсовета информацию о количестве, тематике обращений граждан, результатах рассмотрения обращений и принятых мерах, поступивших в адрес Главы Зоновского сельсовета Куйбышевского района Новосибирской области. | ежемесячно, ежеквартально, ежегодно (до 20 числа месяца, следующего за отчетным) | Специалист администрации Зоновского сельсовета | |  | |  |
|  | **в) Методическое обеспечение работы с обращениями граждан:**  1) Выносить на обсуждение на планерное совещание при Главе администрации Зоновского сельсовета вопросы:  -состояния и мерах по совершенствованию работы с обращениями граждан;  -создание условий для обеспечения права граждан на обращение в органы местного самоуправления;  -создание условий удовлетворенности граждан работой органов местного самоуправления с обращениями. | не реже 1 раза в полугодие | Администрация Зоновского сельсовета | |  | |  |
|  | **г) Аналитическое обеспечение работы с обращениями граждан:**            1.Совершенствовать формы отчетности по работе с обращениями граждан, в том числе ведение Реестров и итоговых таблиц:           -оценки органами местного самоуправления Кубышевского района 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 Куйбышевского района на основе анализа порядка рассмотрения обращений граждан;           -оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления Куйбышевского района на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях граждан; | Ежеквартально (до 20 числа месяца, следующего за отчетным) | Администрация Зоновского сельсовета | |  | |  |
|  | **д). Организационно- техническое обеспечение работы с обращениями граждан:**  1) Вести в администрации Зоновского сельсовета Куйбышевского района подключенных к СЭДД электронные архивы обращений, обеспечивающие хранение электронных образов обращений и результатов их рассмотрения; | Постоянно | Специалист администрация Зоновского сельсовета |  | | |  |
|  | **е) Материально- техническое обеспечение работы с обращениями граждан:**            Продолжить оснащение справочных телефонных служб органов местного самоуправления телефонными аппаратами с функцией автоответчика и записи телефонного разговора. | до 30 декабря | Администрация Зоновского сельсовета |  | | |  |
|  | **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. | постоянно | Администрация Зоновского сельсовета |  | | |  |
| 4 | **Совершенствование контроля за порядком рассмотрения обращений граждан:**   1. 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. | по мере необходимости | Администрация Зоновского сельсовета |  | | |  |