**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   ПостоянноПостоянно  | Администрация Зоновского сельсовета       Администрация Зоновского сельсовета Администрация Зоновского сельсоветаАдминистрация Зоновского сельсоветаАдминистрация 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 сельсоветаАдминистрация Зоновского сельсоветаСпециалист Администрация Зоновского сельсоветаАдминистрация 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       |     |   |