**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**МЕНЬШИКОВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА**

**ВЕНГЕРОВСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

18.03.2024 с. Меньшиково № 20

Об утверждении плана основных мероприятий по совершенствованию работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц в администрации Меньшиковского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области в 2024 году

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

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый план основных мероприятий по совершенствованию работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц в администрации Меньшиковского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области в 2024 году.

2. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Меньшиковского сельсовета

Венгеровского района Новосибирской области Е.А. Ковтун

УТВЕРЖДАЮ

Глава Меньшиковского сельсовета Венгеровского района

Новосибирской области

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Е.А. Ковтун

18.03.2024

План

основных мероприятий по совершенствованию работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации Меньшиковского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области в 2024 году

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Проводимые мероприятия | Срок исполнения | Отметка  об исполнении |
| 1. | Провести анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, организаций и общественных объединений (далее – обращения), поступивших в 2023 году в адрес Главы Меньшиковского сельсовета и в администрацию Меньшиковского сельсовета, в целях определения причин и условий, способствующих повышенной активности обращений населения Меньшиковского сельсовета и соответствия характера и содержания управляющих воздействий на общественные отношения и фактической общественной практики. | март |  |
| 2. | **В целях обеспечения единого подхода к применению в работе с обращениями граждан законодательства о порядке рассмотрения обращений:**  1) Обеспечить применение в постоянном режиме системы личного приема в режиме видео-аудио-связи и видеоконференцсвязи, в компетенцию которых входит решении поставленных при личных обращениях граждан вопросов: |  |  |
|  | - Глава Меньшиковского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области; | Еженедельно по пятницам |  |
| 2) Поддерживать в актуальном состоянии информацию на электронной карте доступности и в электронном справочнике на информационном ресурсе ССТУ.РФ:  - о компетенции администрации Меньшиковского сельсовета;  - о месте проведения личного приема граждан уполномоченными лицами;  - об установленных уполномоченными лицами днях и часах для личного приема граждан; | В течение года |  |
| 3) 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); | В течение года |  |
|  | 4) Использовать раздел «Тематический форум» в защищенном сегменте ресурса ССТУ.РФ для обсуждения вопросов по работе с обращениями граждан. | В течение года |  |
| 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 режиме времени сообщений и запросов граждан в устной форме по телефону, поступивших из справочной телефонной службы общественной приемной Главы Венгеровского района в справочную телефонную службу администрации Меньшиковского сельсовета, в компетенцию которой 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 номеру справочного телефона администрации Меньшиковского сельсовета;  3) обеспечить прием, маршрутизацию и рассмотрение обращений граждан, поступивших в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)». | постоянно  постоянно  в течение года |  |
|  | **б) Информационное обеспечение работы с обращениями граждан:**  1) Размещать на официальном сайте администрации Меньшиковского сельсовета информацию о количестве, тематике обращений граждан, результатах рассмотрения обращений и принятых мерах, поступивших в адрес Главы Меньшиковского сельсовета и в администрацию Меньшиковского сельсовета; | ежемесячно,  ежеквартально,  ежегодно  (до 20 числа месяца,  следующего за отчетным) |  |
|  | **в) Методическое обеспечение работы с обращениями граждан:**  1) Во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращения граждан и организаций»:  - размещать в постоянном режиме информацию о результатах рассмотрения обращений и мерах, принятых по обращениям, поступившим и зарегистрированным в администрации Меньшиковского сельсовета, путем формирования и выгрузки специального архива данных с информацией о результатах рассмотрения обращений из системы электронного документооборота и делопроизводства Правительства Новосибирской области в разделе «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 органов местного самоуправления. | до 5 числа каждого месяца  постоянно |  |
|  | **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 результатов рассмотрения обращений и принятых мер с учетом мнения авторов обращений о результатах рассмотрения их обращений и принятых по ним мерах;  - оценки эффективности деятельности на основе анализа порядка рассмотрения обращений граждан;   - оценки эффективности деятельности на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях граждан.  **д) Организационно-техническое обеспечение работы с обращениями граждан:**  1) Вести в администрации Меньшиковского сельсовета электронные архивы обращений, обеспечивающие хранение электронных образов обращений и результатов их рассмотрения.  **е) Материально-техническое обеспечение работы с обращениями граждан:**  Продолжить оснащение справочных телефонных служб администрации Меньшиковского сельсовета телефонными аппаратами с функцией автоответчика и записи телефонного разговора с заявителями;  Продолжить оборудование помещений, в которых проводится личный прием граждан, средствами аудио- и видеопротоколирования;  **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  до 30 декабря  до 30 декабря  По мере проведения конкурсов |  |
| **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 администрации. | по мере необходимости |  |