АДМИНИСТРАЦИЯ

МЫШЛАНСКОГО СЕЛЬСОВЕТА

Сузунского района Новосибирской области

Ул. Советская, 50 с. Мышланка 633650

Тел. (383-46) 45348, факс (383-46) 45348

myshlan@suzunadm.ru

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

с. Мышланка

От 15.02.2021 № 11

Об утверждении плана основных мероприятий по совершенствованию работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц в администрации Мышланского сельсовета Сузунского района Новосибирской области в 2021 году

В целях исполнительной дисциплины и совершенствования контроля за порядком рассмотрения обращений граждан, администрация Мышланского сельсовета Сузунского 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 Мышланского сельсовета Сузунского района Новосибирской области в 2021 году.

2. Опубликовать настоящее постановление в информационном бюллетене органов местного самоуправления Мышланского сельсовета «Мышланский Вестник» и разместить на официальном сайте администрации Мышланского сельсовета Сузунского района Новосибирской области.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Мышланского сельсовета

Сузунского района Новосибирской области В.С. Титов

Утверждено

Постановлением администрации Мышланского сельсовета

Сузунского района Новосибирской области

от 15.02.2021 № 11

План основных мероприятий по совершенствованию работы с обращениями граждан,

объединений граждан, в том числе юридических лиц в администрации Мышланского сельсовета

Сузунского района Новосибирской области в 2021 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 2020 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 10 февраля | Уполномоченный специалист администрации |  |
|  | Во 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; | постоянно | Уполномоченный специалист администрации |  |
| 2. | **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)осуществление мониторинга нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан, на предмет соответствия федеральному законодательству о порядке рассмотрения обращений  5) 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;  6) 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.  7) Использовать раздел "Тематический форум" в защищенном сегменте ресурса ССТУ.РФ для обсуждения вопросов по работе с обращениями граждан. | Постоянно, по пятницам  До31 сентября  постоянно  постоянно  постоянно  постоянно | Уполномоченный специалист администрации |  |
| 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) 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) 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.  Совершенствование контроля за порядком рассмотрения обращений граждан:  По всем фактам нарушения законодательства о порядке рассмотрения обращения проводить служебные проверки должностных лиц и работников ОМС, допустивших нарушения законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан, привлекать к дисциплинарной ответственности | До 1 декабря  Постоянно  Ежемесячно, ежеквартально, ежегодно (до 20 числа месяца, следующего за отчетным)  Не реже 1 раза в полугодие  Ежеквартально (до 20 числа месяца, следующего за отчетным)  постоянно  до 30 декабря  постоянно  По мере необходимости | Уполномоченный специалист администрации |  |