|  |
| --- |
| УТВЕРЖДАЮ  Глава Орловского сельсовета Убинского района Новосибирской области  Е.Н. Ерохина  01.03.2023 |

**П Л А Н**

**основных мероприятия по совершенствованию работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц в администрации Убинского района Новосибирской области в 2023 году**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № пп | Проводимые мероприятия | Срок исполнения | Исполнитель | Отметка об исполнении |
| 1. | Провести анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, поступивших в администрацию Орловского сельсовета Убинского района Новосибирской области в 2022 году в целях определения причин и условий, способствующих повышенной активности обращений населения и соответствия характера и содержания управляющих воздействий на общественные отношения и фактической общественной практики | до 31.03.2023 | администрация Орловского сельсовета Убинского района Новосибирской области |  |
| 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 Орловского сельсовета Убинского района Новосибирской области, путем формирования и выгрузки специального архива данных с информацией о результатах рассмотрения обращений из системы электронного документооборота и делопроизводства 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 уполномоченным лицом Орловского сельсовета Убинского района Новосибирской области | до 5 числа каждого месяца  ежедневно | администрация Орловского сельсовета Убинского района Новосибирской области  администрация Орловского сельсовета Убинского района Новосибирской области |  |
| 2. | В целях обеспечения единого подхода к применению в работе с обращениями законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан: |  |  |  |
| 2.1. Обеспечить применение органам местного самоуправления в постоянном режиме системы личного приема граждан, в том числе в режиме видео-связи, аудио-связи и иных видов связи, в компетенцию которых входит решение поставленных при личных обращениях граждан вопросов:  - Глава Орловского сельсовета Убинского района Новосибирской области | еженедельно  по пятницам | администрация Орловского сельсовета Убинского района Новосибирской области |  |
| 2.2. Продолжить оборудование помещений, в которых проводится личный прием, средствами видеопротоколирования | до 01.12.2023 | администрация Орловского сельсовета Убинского района Новосибирской области |  |
| 2.3. Поддерживать в актуальном состоянии информацию на электронной карте доступности и в электронном справочнике на защищенном сегменте информационного ресурса ССТУ.РФ:  - о компетенции органа местного самоуправления и организаций и учреждений, осуществляющих публично значимые функции;  - о месте проведения личного приема граждан руководителями и уполномоченными лицами;  - об установленных днях и часах для личного приема граждан руководителями и уполномоченными лицами | постоянно | администрация Орловского сельсовета Убинского района Новосибирской области |  |
| 2.4. 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 | постоянно | администрация Орловского сельсовета Убинского района Новосибирской области |  |
| 2.5. Продолжить практику применения единого дня приема граждан, в том числе проведение приемов граждан по поручению Губернатора Новосибирской области, тематических и выездных личных приемов, приемов граждан с применением системы личного приема в режиме видео-аудио-связи и видеоконференцсвязи | постоянно | администрация Орловского сельсовета Убинского района Новосибирской области |  |
| 2.6. Использовать раздел «Тематический форум» в защищенном сегменте ресурса ССТУ.РФ для обсуждения вопросов по работе с обращениями граждан | постоянно | администрация Орловского сельсовета Убинского района Новосибирской области |  |
|  | | | |
| 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:  1. Применение современных информационных технологий в работе с обращениями граждан:  1.1. Обеспечить в постоянном режиме функционирование и развитие системы перевода в режиме реального времени сообщений и запросов граждан в устной форме по телефону, поступивших из Справочного телефонного узла Администрации президента Российской Федерации в справочную телефонную службу администрации Орловского сельсовета Убинского района Новосибирской области, в компетенцию которых входит решение поставленных в сообщениях вопросов и запросов информации  1.2. Обеспечить функционирование и развитие автоматизированного комплекса обработки в реальном режиме времени электронных сообщений, поступивших в форме смс-сообщений, по номерам справочных телефонных служб администрации Орловского сельсовета Убинского района Новосибирской области | постоянно  в течение года | администрация Орловского сельсовета Убинского района Новосибирской области  администрация Орловского сельсовета Убинского района Новосибирской области |  |
|  | 2. Информационное обеспечение работы с обращениями граждан:  2.1. Размещать на официальных сайтах администрации Орловского сельсовета Убинского района Новосибирской области информацию о количестве, тематике обращений граждан, результатах рассмотрения обращений и принятых мерах, поступивших в адрес администрации Орловского сельсовета Убинского района Новосибирской области | ежемесячно, ежеквартально, ежегодно (до 20 числа месяца, следующего за отчетным) | администрация Орловского сельсовета Убинского района Новосибирской области |  |
|  | 3. Аналитическое обеспечение работы с обращениями граждан:  Совершенствовать формы отчетности по работе с обращениями граждан, в том числе ведение Реестров и итоговых таблиц:  - оценки органам 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 органа местного самоуправления на основе анализа порядка рассмотрения обращений граждан;  - оценки эффективности деятельности органа местного самоуправления на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях граждан. | ежеквартально (до 20 числа месяца, следующего за отчетным) | администрация Орловского сельсовета Убинского района Новосибирской области |  |
|  | 4. Организационно-техническое обеспечение работы с обращениями граждан:  Вести в администрации Орловского сельсовета Убинского района Новосибирской области электронные архивы обращений, обеспечивающие хранение электронных образов обращений и результатов их рассмотрения | постоянно | администрация Орловского сельсовета Убинского района Новосибирской области |  |
|  | 5. Материально-техническое обеспечение работы с обращениями граждан:  - продолжить оснащение телефонным аппаратам с функцией автоответчика и записи телефонного разговора | до 30.12.2023 | администрация Орловского сельсовета Убинского района Новосибирской области |  |
| 5. | Принимать участие в работе мобильной приемной Губернатора Новосибирской области, продолжить работу мобильной приемной Главы Орловского сельсовета Убинского района Новосибирской области с выездом на место, в том числе с участием заявителей, проведение проверок рассмотрения обращений, направленных в администрацию Орловского сельсовета Убинского района Новосибирской области, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с выездом в соответствующие органы |  | администрация Орловского сельсовета Убинского района Новосибирской области |  |