|  |
| --- |
| УТВЕРЖДАЮ  Глава Орловского сельсовета Убинского района Новосибирской области  Е.Н. Ерохина  01.03.2024 |

**П Л А Н**

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

**в 2024 году**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | 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 2023 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 31.03.2024 | администрация Орловского сельсовета Убинского района Новосибирской области |  |
| 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- и аудиосвязи (СПО УАРМ ОДПГ) и видео-конференц-связи, в компетенцию которых входит решение поставленных при личных обращениях граждан вопросов:  - Глава Орловского сельсовета Убинского района Новосибирской области в единый день личного приема граждан.  2) поддерживать в актуальном состоянии информацию на электронной карте доступности и в электронном справочнике на информационном 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 руководителями и уполномоченными лицами днях и часах для личного приема граждан;  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;  4) продолжить практику проведения в органе местного самоуправления единого дня личного приема граждан, в том числе проведение личных приемов граждан по поручению Губернатора Новосибирской области, тематических и выездных личных приемов граждан, приемов граждан с применением системы личного приема в режиме видео- и аудиосвязи (СПО УАРМ ОДПГ) и видео-конференц-связи Правительства Новосибирской области;  5) использовать раздел «Тематический форум» в защищенном сегменте ресурса ССТУ.РФ для обсуждения вопросов по работе с обращениями граждан | еженедельно  по пятницам  в течение года  в течение года  еженедельно  по пятницам  в течение года | администрация Орловского сельсовета Убинского района Новосибирской области    администрация Орловского сельсовета Убинского района Новосибирской области  администрация Орловского сельсовета Убинского района Новосибирской области  администрация Орловского сельсовета Убинского района Новосибирской области  администрация Орловского сельсовета Убинского района Новосибирской области |  |
| 3  4 | **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 в постоянном режиме функционирование и развитие системы перевода в реальном режиме времени сообщений и запросов граждан в устной форме по телефону, поступивших из Справочного телефонного узла Администрации президента Российской Федерации в справочную телефонную службу органа местного самоуправления, в компетенцию которых 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 номерам справочных телефонных служб органа местного самоуправления;  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)»;  4) в целях получения обратной связи при работе с обращениями граждан, обеспечить применение органом местного самоуправления анкет для оценки уровня удовлетворенности граждан взаимодействием с органами власти и решением вопросов, послуживших причинами обращения, в соответствии с принципами клиентоцентричности;  **б) информационное обеспечение работы с обращениями граждан:**  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  **в) методическое обеспечение работы с обращениями граждан:**  1) во исполнении 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, в том числе поступивших в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», и мерах, принятых по обращениям, путем формирования и выгрузки специального архива данных с информацией о результатах рассмотрения обращений из системы электронного документооборота и делопроизводства Правительства Новосибирской области и с Платформы обратной связи в разделе «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ;  - осуществлять в постоянном режиме мониторинг и контроль за своевременным и объективным предоставлением информации о результатах рассмотрения обращений, в том числе поступивших в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», в разделе «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ уполномоченными лицами органа местного самоуправления;  **г) 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;  **д) 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;  **е) материально-техническое обеспечение работы с обращениями граждан:**  продолжить оснащение 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 государственной гражданской службы и муниципальной службы продолжать проводить тестирование на знание кандидатами законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан;  **Совершенствование контроля за порядком рассмотрения обращений граждан:**   1. 1) внести соответствующие изменения в муниципальные правовые акты; 2. 2) обеспечить постоянный контроль за своевременным исполнением поручений Президента Российской Федерации, данных по итогам личных приемов граждан, проведенных по поручению Президента Российской Федерации должностными лицами Администрации Президента Российской Федерации в режиме видео-конференц-связи, работы мобильной приемной Президента Российской Федерации и личных приемов Губернатора Новосибирской области; 3. 3) в целях упреждающего контроля исполнения поручений Президента Российской Федерации, Губернатора Новосибирской области, данных по итогам личных приемов, осуществлять выезды мобильных приемных главы муниципального района; 4. 4) по всем фактам нарушения законодательства о порядке рассмотрения обращений проводить служебные проверки, должностных лиц органа местного самоуправления, допустивших нарушения законодательства о порядке рассмотрения обращений, привлекать к дисциплинарной ответственности. | в течение года  в течение года  в течение года  в течение года  ежемесячно, ежеквартально, ежегодно (до 20 числа месяца, следующего за отчетным)  до 5 числа каждого месяца  ежедневно  ежеквартально (до 20 числа месяца, следующего за отчетным)  в течение года  до 30.12.2024  до 30.12.2024  по мере проведения конкурсов  до 29.03.2024  в течение года  по мере необходимости  по мере необходимости | администрация Орловского сельсовета Убинского района Новосибирской области  администрация Орловского сельсовета Убинского района Новосибирской области  администрация Орловского сельсовета Убинского района Новосибирской области  администрация Орловского сельсовета Убинского района Новосибирской области  администрация Орловского сельсовета Убинского района Новосибирской области  администрация Орловского сельсовета Убинского района Новосибирской области  администрация Орловского сельсовета Убинского района Новосибирской области  администрация Орловского сельсовета Убинского района Новосибирской области  администрация Орловского сельсовета Убинского района Новосибирской области  администрация Орловского сельсовета Убинского района Новосибирской области  администрация Орловского сельсовета Убинского района Новосибирской области  администрация Орловского сельсовета Убинского района Новосибирской области  администрация Орловского сельсовета Убинского района Новосибирской области  администрация Орловского сельсовета Убинского района Новосибирской области  администрация Орловского сельсовета Убинского района Новосибирской области  администрация Орловского сельсовета Убинского района Новосибирской области |  |

Специалист 2 разряда администрации Орловского сельсовета

Убинского района Новосибирской области А.С. Мярц