**администрация**

**УСКЮЛЬСКОГО СЕЛЬСОВЕТА**

**ТАТАРСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**от 01.03.2019г № 10а**

**с.Ускюль**

**Об утверждении Плана основных мероприятий по совершенствованию**

**работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений,**

**в администрации Ускюльского сельсовета Татарского района**

**Новосибирской области в 2019 году**

В целях совершенствования работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений, администрация Ускюльского сельсовета Татарского района Новосибирской области,

**п о с т а н о в л я е т:**

1. Утвердить План основных мероприятий по совершенствованию работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений, в администрации Ускюльского сельсовета Татарского района Новосибирской области в 2019 году (приложение).

2. Опубликовать настоящее постановление в периодическом печатном издании «Ускюльский вестник» и на официальном сайте администрации Ускюльского сельсовета в сети Интернет.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

4. Контроль над исполнением данного постановления оставляю за собой.

Глава Ускюльского сельсовета

Татарского района

Новосибирской области Антонова И.Ю.

Приложение

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации

Ускюльского сельсовета

Татарского района

Новосибирской области

от 01.03.2019г. № 10а

**ПЛАН**

**основных мероприятий по совершенствованию работы с обращениями граждан**

**в администрации Ускюльского сельсовета Татарского** **района Новосибирской области в 2019 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 2018 году в адрес Главы Ускюльского сельсовета и в администрацию Ускюльского сельсовета, в целях определения причин и условий, способствующих повышенной активности обращений населения . | февраль | Администрация Ускюльского сельсовета |  |
| 2. | **В целях обеспечения единого подхода к применению в работе с обращениями законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан:**  1) Применять типовой общероссийский классификатор обращений граждан и организаций в целях учета и анализа результатов рассмотрения обращений граждан;  2) Поддерживать в актуальном состоянии информацию на сайте администрации Ускюльского сельсовета в сети Интернет и на защищенном сигменте информационного ресурса ССТУ. РФ:  - о месте проведения личного приёма граждан Главой Ускюльского сельсовета;  - об установленных Главой Ускюльского сельсовета о днях и часах личного приёма граждан  3) Осуществлять мониторинг муниципальных правовых актов органов местного самоуправления, регламентирующих работу с обращениями граждан, на предмет соответствия федеральному законодательству о порядке рассмотрения граждан;  4) Применять в работе с обращениями граждан Методические рекомендации Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, утвержденные на заседании рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (далее- Сборник методических рекомендаций и документов).  5) обеспечить участие администрации по применению 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:  - руководители и уполномоченные лица администрации , осуществляющие публично значимые вопросы;  6) продолжить работу по внедрению унифицированной формы страниц разделов официального сайта для направления обращений граждан в форме электронного документа через официальный сайт в сети «Интернет»;  6) осуществлять мониторинг нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан, на предмет соответствия федеральному законодательству о порядке обращений граждан; | С 1 января  Постоянно  Постоянно  Постоянно  Еженедельно по пятницам с графиком личного приема ежедневно | Администрация  Администрация  Администрация  Администрация  Администрация |  |
| 3. | **В целях обеспечения права граждан на обращение в любые органы государственные 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)** Внедрение, функционирование и применение в постоянном режиме системы личного приёма граждан на получение ответов, в том числе в режиме видео-связи, аудио-связи и иных видов связи от государственных органов и органов местного самоуправления субъектов Российской Федерации в компетенцию которых входит решение поставленных при личных обращениях граждан вопросов.  2) Обеспечить возможность гражданам направлять обращение в форме электронного документа и осуществление контроля за результатами рассмотрения обращений через «Личный кабинет».  3) Создание в помещении администрации пунктов (мест)подключения к сети Интернет в целях обеспечения права на доступ к информации о деятельности исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления Новосибирской области, в том числе по работе с обращениями граждан;  3)Продолжить работу по переводу официального сайта администрации на типовой шаблон официального сайта Правительства Новосибирской области в целях обеспечения гарантий безопасности в связи с обращениями в данные органы в форме электронного документа; | Постоянно в течение года    Постоянно  В течение года  В течение года | Администрация  Администрация  Администрация  Администрация |  |
|  | **б) Информационное обеспечение работы с обращениями граждан:**  **1)** Размещать на официальном сайте Ускюльского сельсовета информацию о количестве, тематике обращений, результатах рассмотрения обращений и принятых мерах, поступавших в администрацию;  2) Осуществлять мониторинг официального сайта администрации на предмет полноты размещения информации о работе с обращениями граждан. | Постоянно  Постоянно | Администрация  Администрация |  |
|  | **в) Методическое обеспечение работы с обращениями граждан:**  1) Выносить на обсуждение на заседаниях (совещаниях) при Главе Ускюльского сельсовета вопросы по работе с обращениями граждан:  - по совершенствованию работы с обращениями граждан;  - создание условий для обеспечения права граждан на обращение в орган местного самоуправления;  - создание условий удовлетворенности граждан работой органа местного самоуправления. | Не реже 1 раза в полугодие | Администрация |  |
|  | **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 администрацией Ускюльского сельсовета результатов рассмотрения обращений и принятых мер с учетом мнения авторов обращений о результатах рассмотрения их обращений и принятых по ним мерам;  - 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.  2) Совершенствовать:  - системы учета, систематизации и обобщения обращений граждан, результатов их рассмотрения и принятых по ним мерам;  - типовой общероссийский тематический классификатор обращений. | Ежеквартально  Ежеквартально  Ежеквартально  Постоянно | Администрация  Администрация  Администрация  Администрация |  |
|  | **д) Материально- техническое обеспечение работы с обращениями граждан:**  **1)** Оборудовать помещение, в котором проводится прием граждан, в соответствии с методическими рекомендациями по обеспечению доступности для заявителей с ограниченными физическими возможностями, общественной и пожарной безопасности, недопущении разглашения сведений, содержащихся в устных обращениях, а также отвечающих санитарно- эпидемиологическим требованиям.  2) Оборудовать кабинет специалистов администрации Ускюльского сельсовета телефонным аппаратом с функцией автоответчика и записи телефонного разговора. | До 1 декабря  До 1 декабря | Администрация  Администрация |  |
|  | **е) Повышение уровня профессиональной подготовки работников, обеспечивающих рассмотрение обращений граждан:**  **1)** При проведении конкурсов на замещение вакантных должностей муниципальной службы проводить в обязательном порядке тестирование на знание кандидатами законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан.  2) Участвовать в семинарах- совещаниях по вопросам организации работы с обращениями граждан. | При поступлении на работу  В течение года | Администрация |  |
| 4. | **Совершенствование контроля за порядком рассмотрения обращений граждан:**  **1)** Разработка плана проведения контрольных мероприятий по изучению состояния работы с обращениями и практики применения законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан в 2019 году в органе местного самоуправления. | Март 2019 года | Администрация |  |