**администрация**

**УСКЮЛЬСКОГО СЕЛЬСОВЕТА**

**ТАТАРСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**от 21.02.2023г №16**

**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 2023 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 2023 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 И.Ю.Антонова

Приложение

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации

Ускюльского сельсовета

Татарского района

Новосибирской области

от 21.02.2023г. №16

**ПЛАН**

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

**в администрации Ускюльского сельсовета Татарского** **района Новосибирской области в 2023году**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ 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 2022 году в адрес Главы Ускюльского сельсовета и в администрацию Ускюльского сельсовета, 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 28 февраля | Администрация Ускюльского сельсовета |  |
| 2. | **В целях обеспечения единого подхода к применению в работе с обращениями законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан:**  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 видео-протоколирования.  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) 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;  5) 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.  6) Использовать раздел "Тематический форум" в защищенном сегменте ресурса ССТУ.РФ для обсуждения вопросов по работе с обращениями граждан. | еженедельно,  по пятницам  до 01.12.2023  ежемесячно до 30 числа каждого месяца  В течении года  Еженедельно по пятницам  По мере необходимости | Администрация  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) в постоянном режиме обеспечить функционирование и развитие системы перевода в реальном режиме времени сообщений и запросов граждан в устной форме по телефону, поступивших из Справочного узла Администрации Президента Российской Федерации, в справочную телефонную службу общественной приемной Губернатора области, в справочные телефонные службы областных исполнительных органов и органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в сообщениях вопросов и запросов информации;  2) 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;  **б) Информационное обеспечение работы с обращениями граждан:**  1)Размещать на официальном сайте Ускюльского сельсовета информацию о количестве, тематике обращений граждан, результатах рассмотрения обращений и принятых мерах, поступавших в администрацию;  **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 и мерах, принятых по обращениям, поступившим и зарегистрированным в администрации Ускюльского сельсовета, путем формирования и выгрузки специального архива данных с информацией о результатах рассмотрения обращений из системы электронного документооборота и делопроизводства администрации 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  **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.  **д) Организационно- техническое обеспечение работы с обращениями граждан:**  1)Вести в администрации Ускюльского сельсовета электронные архивы обращений, обеспечивающие хранение электронных образов обращений и результатов их рассмотрения;  **е) Материально- техническое обеспечение работы с обращениями граждан:**  - оснащение справочных телефонных служб телефонными аппаратами с функцией автоответчика и записи телефонного разговора.  **ж) 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. | Постоянно  Постоянно  Ежемесячно, ежеквартально, ежегодно (до 20 числа месяца, следующего за отчетным)  До 5 числа каждого месяца  ежедневно  Ежеквартально (до 20 числа месяца, следующего за отчетным)  постоянно  До 30 декабря  По мере проведения конкурса | Администрация  Администрация    Администрация  Администрация  Администрация  Администрация  Администрация  Администрация  Администрация |  |
| 4. | **Совершенствование контроля за порядком рассмотрения обращений граждан:**  1) обеспечить контроль за своевременным исполнением поручений, данных в ходе личных приемов граждан, проведенных по поручению Президента РФ в режиме видео-конференц-связи, работы мобильной приемной администрации и личных приемов главы сельсовета | В соответствии с установленными сроками и планами исполнения поручений | Администрация |  |