АДМИНИСТРАЦИЯ КАЙГОРОДСКОГО СЕЛЬСОВЕТА

КРАСНОЗЕРСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ  
  
РАСПОРЯЖЕНИЕ

От 15.03.2019 п. Кайгородский № 11-Р

Об утверждении плана основанных мероприятий по совершенствованию

работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе

юридических лиц в администрации Кайгородского сельсовета

Краснозерского района Новосибирской области в 2019 году

В соответствии с Федеральными законами от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 06.10.2003 г. «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»,

1. Утвердить план основанных мероприятий по совершенствованию работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц в администрации Кайгородского сельсовета Краснозерского района Новосибирской области в 2019 году (Приложение №1).

2. Опубликовать настоящее распоряжение в периодическом печатном издании «Сельский Вестник» органов местного самоуправления Кайгородского сельсовета.

3. Контроль за выполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.  
  
  
  
Глава Кайгородского сельсовета

Краснозерского района

Новосибирской области В.И. Варава

Васильцова

67-425

Приложение № 1

к распоряжению администрации Кайгородского сельсовета Краснозерского района Новосибирской области

От 15.03.2019 № 11-Р

План

основных мероприятий по совершенствованию работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц в администрации Кайгородского сельсовета Краснозерского района

Новосибирской области в 2019 году

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Проводимые мероприятия | Срок исполнения | Исполнитель | Отметка об исполнении |
| 1**.** | Провести анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, ор­ганизаций и общественных объединений (далее - обращения граж­дан), поступивших в 2018 году в адрес Главы Кайгородского сельсовета Краснозерского района Новосибирской области, в целях определения причин и условий, способствующих повышен­ной активности обращений населения Кайгородского сельсовета Краснозерского района Новосибирской области и соот­ветствия характера и содержания управляющих воздействий на об­щественные отношения и фактической общественной практики. | март | Специалист администрации Васильцова Т.Н. |  |
| 2. | В целях обеспечения единого подхода применения в работе с обращениями граждан законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан:  1.Обеспечить применение типового общероссийского классификатора обращений граждан и организаций в целях учета и анализа результатов рассмотрения обращений граждан, а также мер, принятых по таким обращениям;  2.Обеспечить добавление статуса результата рассмотрения обращения «рассмотрение продлено» в раздел «Результаты рассмотрения обращений» на ресурсе ССТУ.РФ.  3. Обеспечить участие органа 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:  4. Поддерживать в актуальном состоянии информацию на электронной карте доступности и в электронном справочнике на защищенном сегменте информационного ресурса ССТУ.РФ:  - о компетенции администрации Кайгородского сельсовета Краснозерского района Новосибирской области;  - о месте проведения личного приема граждан уполномоченными лицами;  - об установленных уполномоченными лицами днях и часах для личного приема граждан.  5. Актуализация информации в электронном справочнике защищенного сегмента ресурса СССТУ.РФ отсутствующих в электронном справочнике органов, в которые направили обращения в соответствии с компетенцией решения поставленных в них вопросов.  6. Применять в работе с обращениями граждан методические рекомендации Управления Президента РФ по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (далее - Сборник методических рекомендаций и документов).  7. 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. | с 1 января  с 1 января по пятницам в соответс  твии с графиком личного приема  постоянно  постоянно  постоянно  постоянно    постоянно | Глава МО  Глава МО  Глава МО    Специалист администрации Васильцова Т.Н.  Специалист администрации Васильцова Т.Н.    Специалист администрации Васильцова Т.Н.    Специалист администрации Васильцова Т.Н.  Глава МО |  |
| 3. | В целях обеспечения права граждан на обращение в любые 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. Осуществлять подключение к защищенному сегменту ресурса ССТУ.РФ в целях оптимизации процесса автоматизированного предоставления документов о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций по запросам иных органов, в том числе для представления в Администрацию Президента РФ в электронной форме информации о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а также о мерах, принятых по таким обращениям.  2. Продолжить функционирование и развитие автоматизированного комплекса обработки в реальном режиме времени электронных сообщений, поступивших в форме смс-сообщений, по номерам справочных телефонных служб администрации.  3. Продолжить функционирование и развитие официального сайта, содержащего разделы для направления обращений в форме электронного документа, в целях обеспечения реализации права граждан на обращение в форме электронного документа и обеспечения гарантий безопасности в связи с обращением в форме электронного документа.  4. Продолжить работу 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:  Размещать на официальном сайте администрации информации о количестве, тематике обращений граждан и принятых мерах. | постоянно  постоянно  постоянно    До 30 декабря  ежемесячно  ежеквартально  ежегодно | Специалист администрации Васильцова Т.Н.  Специалист администрации Васильцова Т.Н.  Специалист администрации Васильцова Т.Н.  Специалист администрации Васильцова Т.Н.  Специалист администрации Васильцова Т.Н. |  |
|  | в) Методическое обеспечение работы с обращениями:  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 органов мест­ного самоуправления Кайгородского сельсовета Краснозерского района Новосибирской области с обращениями. | не реже 1 раза в полугодие | Специалист администрации Васильцова Т.Н. |  |
|  | г) Аналитическое обеспечение работы с обращениями граждан**:**  Совершенствовать формы отчётности по работе с  обращениями, 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. | ежеквартально  ежеквартально  ежеквартально | Глава МО  Специалист администрации Васильцова Т.Н. |  |
|  | д) Материально-техническое обеспечение работы с обращениями граждан:  Обеспечение администрации телефонным аппаратам с фикцией автоответчика и записи телефонного разговора. | до 1 октября | Глава МО |  |
|  | е) Повышение уровня профессиональной подготовки работников, обеспечивающих рассмотрение обращений:  1.При проведении конкурсов на замещение вакантных должностей муниципальной службы в обязательном порядке проводить тестирование на знание законодательства о порядке рассмотрения обращений;  2. В целях повышения уровня профессиональной подготовки и приобретения практического опыта принимать участие в семинарах, стажировках проводимых администрацией Губернатора и Правительством Новосибирской области | постоянно  постоянно | Глава МО  Специалист администрации Васильцова Т.Н. |  |