Утверждаю

Глава

Беркутовского сельсовета

Каргатского района

Новосибирской области

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ О.И.Иванова

20.02. 2020 года

План

основных мероприятий по совершенствованию работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц в администрации Беркутовского сельсовета Каргатского района Новосибирской области

в 2020 году.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Проводимые мероприятия | Срок исполнения | Исполнитель | Отметка об исполнении |
| 1. | 1)Провести анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, организаций и общественных объединений (далее – обращения граждан), поступивших в 2019 году в адрес Главы Беркутовского сельсовета Каргатского района Новосибирской области  (далее по тексту плана - Глава Беркутовского сельсовета), с целью определения причин и условий, способствующих повышенной активности обращений населения Беркутовского сельсовета Каргатского района Новосибирской области (далее по тексту плана – Беркутовский сельсовет) и соответствия характера и содержания управляющих воздействий на общественные отношения и фактической общественной практики.  2)Рассмотреть и обсудить Главой совместно со специалистами администрации, обеспечивающими работу с обращениями граждан информационно-статистический обзор, рассмотренных в 2019 году обращений, запросов информации и сообщений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в адрес Главы Беркутовского сельсовета. | 1 квартал  2020 г.  1 квартал  2020 г. | Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан в администрации Беркутовского сельсовета  Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан в администрации Беркутовского сельсовета |  |
| 2. | **В целях обеспечения единого подхода к применению в работе с обращениями граждан законодательства о порядке рассмотрения обращений:**  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 применение статуса результата рассмотрения обращения «Рассмотрение продлено» в раздел «Результаты рассмотрения обращений» на ресурсе ССТУ.РФ.  3)Обеспечить участие уполномоченного лица администрации Беркутовского сельсовета 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:  - Глава Беркутовского сельсовета – по пятницам в соответствии с графиком личного приема;  - заместитель Главы администрации – по пятницам в соответствии с графиком личного приема.  4)Поддерживать в актуальном состоянии информацию на электронной карте доступности и в электронном справочнике на защищенном сегменте информационного ресурса ССТУ.РФ:  - о компетенции органов местного самоуправления;  - о месте проведения личного приема граждан Главой, заместителем Главы администрации;  - об установленных днях и часах для личного приема граждан Главой Беркутовского сельсовета, заместителем Главы администрации.  5)Осуществлять актуализацию информации в электронном справочнике администрации Беркутовского сельсовета защищенного сегмента ресурса ССТУ.РФ отсутствующих в электронном справочнике органов, в которые направили обращения в соответствии с компетенцией решения поставленных в них вопросов;  6)Осуществлять мониторинг нормативных правовых актов администрации Беркутовского сельсовета, регламентирующих работу с обращениями граждан, на предмет соответствия федеральному законодательству о порядке рассмотрения обращений;  7) Продолжить работу по внедрению унифицированной формы страницы раздела официального сайта для направления обращений граждан в форме электронного документа через официальные сайты в сети  « Интернет»;  8)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);  9)Продолжить практику проведения в населенных пунктах Беркутовского сельсовета единого дня приема граждан, выездных личных приемов граждан Главой поселения, 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  2020 года  с 1 января  2020 года  постоянно  постоянно  постоянно  постоянно  в течение года  в течение года  постоянно  1 раз в квартал | Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан в администрации Беркутовского сельсовета  Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан в администрации Беркутовского сельсовета  Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан в администрации Беркутовского сельсовета  Глава,  Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан в администрации Беркутовского сельсовета |  |
| 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:**  **а) Применение современных информационных технологий в работе с обращениями граждан:**  1)Осуществлять подключение к защищенному сегменту ресурса ССТУ.РФ органов местного самоуправления 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, также о мерах, принятых по таким обращениям; | постоянно | Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан в администрации Беркутовского сельсовета |  |
|  | **б)Информационное обеспечение работы с обращениями граждан:**  1)Представлять главе Каргатского района Новосибирской области информационно-статистические обзоры о количестве, тематике и результатах рассмотрения обращений граждан и принятых по ним мерам.  2)Размещать на официальном сайте администрации Беркутовского сельсовета информационно-статистические обзоры о количестве, тематике и результатах рассмотрения обращений граждан и принятых по ним мерам.  3)Осуществлять мониторинг содержания раздела «Обращения граждан» на официальном сайте администрации, содержащий подразделы 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; | ежемесячно,  ежеквартально  ежемесячно,  ежеквартально  постоянно | Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан в администрации Беркутовского сельсовета  Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан в администрации Беркутовского сельсовета |  |
|  | **в)Методическое обеспечение работы с обращениями граждан:**  Своевременно изучать документы и материалы, поступившие из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций. | по мере поступления | Глава,  Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан в администрации Беркутовского сельсовета |  |
|  | **г)Материально-техническое обеспечение работы с обращениями граждан:**  1)При наличии денежных средств в бюджете Беркутовского сельсовета, оснастить администрацию телефонным аппаратом (с номером справочного телефона) с функцией автоответчика и записи телефонного разговора. | в течение года | Глава Беркутовского  сельсовета |  |
|  | **д)Повышение уровня профессиональной подготовки работников, обеспечивающих рассмотрение обращений граждан:**  1)Проходить профессиональную подготовку работникам администрации Беркутовского сельсовета по программе повышения квалификации по теме «Организация работы с обращениями граждан».  2)В целях приобретения практического опыта работы с обращениями направить на стажировку в управление по работе с обращениями граждан - общественную приемную Губернатора области работников администрации Беркутовского сельсовета, вновь назначенных на должности, обеспечивающие работу с обращениями граждан. | в течение года  по мере необходимости | Глава Беркутовского  сельсовета  Глава Беркутовского  сельсовета |  |
| 4. | **Совершенствование контроля за порядком рассмотрения обращений граждан:**  Рассмотреть на «Часе контроля» при Главе Беркутовского сельсовета вопросы состояния исполнительской дисциплины в администрации Каргатского района по рассмотрению обращений граждан. | 1 квартал  2020 г. | Специалист, ответственный за работу с обращениями гр-н в администрации Беркутовского сельсовета |  |