**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**ПОКРОВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА**

**ЧАНОВСКОГО РАЙОНА**

**НОВОСИБИРСКОЙ  ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

13.03 .2024 №30

Об утверждении ПЛАНА

основных мероприятий по совершенствованию работы с обращениями граждан,

объединений граждан, в том числе юридических лиц в

администрации Покровского сельсовета Чановского района Новосибирской области в 2024году

В целях совершенствования работы с обращениями граждан ПОСТАНОВЛЯЮ:

1.Утвердить ПЛАН основных мероприятий по совершенствованию работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц в администрации Покровского сельсовета Чановского района Новосибирской области в 2024 году

2. Опубликовать данное постановление в периодическом печатном издании органов местного самоуправления в «Покровском вестнике» и на официальном сайте администрации Покровского сельсовета.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Покровского сельсовета

Чановского района

Новосибирской области П.В.Семченко

Маркова Н.А.

32-445

УТВЕРЖДАЮ

Глава Покровского сельсовета

Чановского района

Новосибирской области

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ П.В.Семченко

« 13 » марта 2024 года

**ПЛАН**

**основных мероприятий по совершенствованию работы с обращениями граждан, объединений граждан, в администрации Покровского сельсовета Чановского района Новосибирской области в 2024году**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Проводимые мероприятия | Сроки  исполнения | Исполнитель | Отметка об исполнении |
| 1. | Провести анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, организаций и общественных объединений (далее – обращения граждан), поступивших в 2023 году в адрес Главы Покровского сельсовета Чановского района Новосибирской области , в целях определения причин и условий, способствующих повышенной активности обращений населения Новосибирской области и соответствия характера и содержания управляющих воздействий на общественные отношения и фактической общественной практики.  Размещать в постоянном режиме информацию о результатах рассмотрения обращений и мерах, принятых по обращениям, поступившим и зарегистрированным в администрацию Покровского сельсовета Чановского района Новосибирской области, путем формирования и выгрузки специального архива данных с информацией о результатах рассмотрения обращений из СЭДД в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ; | до 28 февраля | Маркова Н.А.  специалист 1 разряда Покровского сельсовета |  |
| 2 | **В целях обеспечения единого подхода к применению в работе с обращениями граждан законодательства о порядке рассмотрения обращений:**  1) Обеспечить применение администрации Покровского сельсовета Чановского района Новосибирской области в постоянном режиме системы личного приема в режиме видео- ауди-связи и видиоконференцсвязи в компетенцию которых входит решение поставленных при личных обращениях граждан вопросов:  - руководители и уполномоченные лица администрации Покровского сельсовета Чановского района Новосибирской области в единый день личного приёма граждан;  2) Продолжить работу по оборудованию помещений, в которых проводится личный прием граждан, средствами аудио и видеопротоколирования;  3) Поддерживать в актуальном состоянии информацию на электронной карте доступности и в электронном справочнике на защищенном сегменте информационного ресурса ССТУ.РФ:  - о компетенции исполнительных органов местного самоуправления, организаций и учреждений, осуществляющих публично значимые функции;  - об установленных Главой Покровского сельсовета днях и часах для личного приема граждан;  4)Провести мониторинг нормативных правовых актов органов местного самоуправления, регламентирующих работу с обращениями граждан на предмет соответствия федеральному законодательству о порядке рассмотрения обращений;  5) Применять в работе с обращениями граждан методические рекомендации Управления Президента РФ по работе с обращениями граждан, утвержденные на заседании рабочей группы при Администрации Президента РФ по координации и оценке работы с обращениями граждан (далее – Сборник методических рекомендаций и документов);  6) Использовать раздел «Тематический форум» в защищенном сегменте ресурсе ССТУ.РФ, для обсуждения вопросов по работе с обращениями граждан. | еженедельно по пятницам  до 01.12.2024г.    ежемесячно до 30числа каждого месяца    До 01.05.2024г.  В течение года    По мере необходимости | Маркова Н.А.  специалист 1 разряда Покровского сельсовета  Семченко П.В. Глава Покровского сельсовета  Маркова Н.А.  специалист 1 разряда Покровского сельсовета  Семченко П.В.- Глава Покровского сельсовета  Маркова Н.А.  специалист 1 разряда Покровского 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) Обеспечить функционирование и развитие системы перевода в реальном режиме времени сообщений и запросов граждан в устной форме по телефону, поступивших из общественной приемной Губернатора области в справочный телефонные службы администрации Покровского сельсовета Чановского района Новосибирской области;  2) Обеспечить функционирование и развитие автоматизированного комплекса обработки в реальном режиме времени электронных сообщений, поступивших в форме смс - сообщений, по номерам справочных телефонных служб администрации Покровского сельсовета Чановского района Новосибирской области;  **б)** **Информационное обеспечение работы с обращениями граждан:**  1) Размещать на официальном сайте администрации Покровского сельсовета Чановского района Новосибирской области информацию о количестве, тематике обращений граждан, результатах рассмотрения обращений и принятых мерах администрации Покровского сельсовета Чановского района Новосибирской области;  **в)** **Аналитическое обеспечение работы с обращениями граждан:**  1) Совершенствовать формы отчетности по работе с обращениями граждан, в том числе ведение Реестров и итоговых таблиц:  - Оценки администрации Покровского сельсовета Чановского района Новосибирской области 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 Покровского сельсовета Чановского района Новосибирской области на основе анализа порядка рассмотрения обращений граждан;  - Оценки эффективности администрации Покровского сельсовета Чановского района Новосибирской области на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях граждан.  **г)** **Организационно – техническое обеспечение работы с обращениями граждан:**  1) Вести в администрации Покровского сельсовета Чановского района Новосибирской области, электронные архивы обращений, обеспечивающие хранение электронных образов обращений и результатов их рассмотрения.  **д)** **Материально-техническое обеспечение работы с обращениями граждан:**  - Продолжить оснащение справочных телефонных служб администрации Покровского сельсовета Чановского района Новосибирской области телефонами аппаратами с функцией автоответчика и записи телефонного разговора.  **е) Повышение уровня профессиональной подготовки работников, обеспечивающих рассмотрение обращений граждан:**  - Продолжить обучение муниципальных служащих органов местного самоуправления администрации Покровского сельсовета Чановского района по дополнительным профессиональным программам повышения квалификации, направленных на совершенствование знаний и навыков по работе с обращениями граждан органов местного самоуправления.  **ж) Совершенствование контроля за порядком рассмотрения обращения граждан:**  **-** Разработать План проведения основных мероприятий по изучению состояния работы с обращениями и практики применения законодательства о порядке рассмотрения обращения граждан в 2024году в администрации Покровского сельсовета Чановского района  - в соответствии с Планом основных мероприятий провести основные мероприятия в органах местного самоуправления по изучению состояния работы с обращениями и соблюдения законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан. | В течение года  постоянно  Ежемесячно,  Ежеквартально  Ежегодно (до 20 числа месяца, следующего за отчетным)  Ежеквартально  (до 20 числа месяца, следующего за отчетным)  постоянно  до 30.12.2024г.  В течение года  До 15.03.2024г  До 01.12.2024г. | Семченко П.В.- Глава Покровского сельсовета  Семченко П.В.- Глава Покровского сельсовета  Маркова Н.А.  специалист 1 разряда Покровского сельсовета  Маркова Н.А.  специалист 1 разряда Покровского сельсовета  Маркова Н.А.  специалист 1 разряда Покровского сельсовета  Семченко П.В.- Глава Покровского сельсовета  Семченко П.В.- Глава Покровского сельсовета  Маркова Н.А.  специалист 1 разряда Покровского сельсовета  Семченко П.В.- Глава Покровского сельсовета |  |