**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**СИБИРЦЕВСКОГО 2-ГО СЕЛЬСОВЕТА**

**ВЕНГЕРОВСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

08.02.19 с.Сибирцево 2-е №06

Об утверждении плана основных мероприятий по совершенствованию работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений, в администрации Сибирцевского 2-го сельсовета Венгеровского района на 2019 год

В соответствии с [Федеральным законом от 02.06.2013 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"](http://docs.cntd.ru/document/902030664), Уставом Сибирцевского 2-го сельсовета , администрация Сибирцевского 2-го сельсовета Венгеровского района Новосибирской области

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1.Утвердить прилагаемый план основных мероприятий по совершенствованию работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений в администрации Сибирцевского 2-го сельсовета Венгеровского района Новосибирской области на 2019 год.

2. Опубликовать настоящее постановление в газете «Вестник Сибирцевского 2-го сельсовета Венгеровского района Новосибирской области» и разместить на официальном сайте администрации Сибирцевского 2-го сельсовета.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Сибирцевского 2-госельсовета

Венгеровского района Новосибирской области А.Н.Машаров

УТВЕРЖДАЮ

Глава Сибирцевского 2-го сельсо вета Венгеровского района

Новосибирской области

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.Н.Машаров

08.02.2019

План

основных мероприятий по совершенствованию работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц в администрации Сибирцевского 2-го сельсовета Венгеровского района Новосибирской области в 2019 году

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Проводимые мероприятия | Срок исполнения | 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 Сибирцевского 2-го сельсовета Венгеровского района, в целях определения причин и условий, способствующих повышенной активности обращений населения Венгеровского района и соответствия характера и содержания управляющих воздействий на общественные отношения и фактической общественной практике. | До 15 февраля |  |
| 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 так же мер, принятых по таким обращениям;  2) Обеспечить добавление статуса результата рассмотрения обращений «Рассмотрение продлено» в раздел «Результаты рассмотрения обращений» на ресурсе ССТУ.РФ.  3) Обеспечить участие 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 решении поставленных при личных обращениях граждан вопросов:  - уполномоченные лица администрации Сибирцевского 2-го сельсовета Венгеровского района;  7) Осуществлять создание и ведение специальных архивов в электронной форме с информацией о результатах рассмотрения обращений граждан, а так же о мерах, принятых по таким обращениям, для предоставления в Администрацию Президента РФ в электронной форме данной информации путем выгрузки из специальных архивов в раздел «Результаты рассмотрения обращений» на ресурсе ССТУ.РФ, в том числе информации об отсутствии поступления обращений в отчетный период и (или) завершения рассмотрения обращений, поступивших в органы в предыдущие отчетные периоды;  8) Продолжить работу по внедрению унифицированной формы страниц разделов официальных сайтов администрации Венгеровского района для направления обращений граждан в форме электронного документа через официальный сайт в сети «Интернет»;  9) Применять в работе с обращениями граждан методические рекомендации Управления Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций, утвержденные на заседании рабочей группы при Администрации Президента РФ по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (далее - Сборник методических рекомендаций и документов);  10) Продолжить практику проведения единого дня приема граждан, в том числе проведение приема 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 соответствии с графиком личного приема  Постоянно  Постоянно  Постоянно  постоянно |  |

Информация

об исполнении плана основных мероприятий по совершенствованию работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений, в администрации Сибирцевского 2-го сельсовета Венгеровского района на 2018 год

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Проводимые мероприятия | Срок  исполнения | Отметка  об исполнении |
| 1. | **В целях обеспечения единого подхода к применению в работе с обращениями 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 участие в пилотном проекте 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:  - уполномоченные лица администрации Сибирцевского 2-го сельсовета Венгеровского района - по пятницам в соответствии с графиком личного приема;    3) 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 уполномоченными лицами;  - об установленных уполномоченными лицами днях и часах для личного приема граждан;  4) Обеспечить добавление в электронный справочник органов местного самоуправления, организаций и учреждений, осуществляющих публично значимые функции, защищенного сегмента ресурса ССТУ.РФ отсутствующих в электронном справочнике органов, в которые направили обращения в соответствии с компетенцией решения поставленных в них вопросов;  5) Осуществлять создание и ведение специальных архивов в электронной форме с информацией о результатах рассмотрения обращения граждан, а также о мерах, принятых по таким обращениям, для предоставления в Администрацию Президента РФ в электронной форме данной информации путем выгрузки из специальных архивов в раздел «Результаты рассмотрения обращений» на ресурсе ССТУ.РФ, в том числе информации об отсутствии поступления обращений в отчетный период и (или) завершения рассмотрения обращений, поступивших в органы в предыдущие отчетные периоды;  6) Обеспечить возможность гражданам направлять обращения в форме электронного документа через официальный сайт администрации Сибирцевского 2-го сельсовета в сети «Интернет» с учетом существующей страницы «Ввести обращение» в разделе «Электронное обращение»;  7) Применять в работе с обращениями граждан методические рекомендации Управления Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций, утвержденные на заседании рабочей группы при Администрации Президента РФ по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (далее - Сборник методических рекомендаций и документов);  8) Продолжить практику проведения единого дня приема граждан, в том числе проведение приема 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  постоянно  постоянно  постоянно  постоянно  постоянно  постоянно  постоянно  постоянно | Исполнено  Исполнено  Исполнено  Исполнено  Исполнено  Исполнено  Исполнено  Исполнено  Исполнено |
| 2. | **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 в целях оптимизации процесса автоматизированного предоставления документов о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций по запросам иных органов, в том числе для предоставления в Администрацию Президента РФ в электронной форме информации о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а так же о мерах, принятых по таким обращениям;  2) Обеспечить функционирование автоматизированного комплекса обработки в реальном режиме времени электронных сообщений, поступивших в форме смс-сообщений, по номеру справочной телефонной службы администрации Сибирцевского 2-го сельсовета;  3) Обеспечить возможность гражданам направлять обращение в форме электронного документа через официальный сайт администрации Сибирцевского 2-го сельсовета, 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) С целью обеспечения права граждан на получение информации о ходе рассмотрения их обращений обеспечить техническую возможность создания и функционирования «Личного кабинета» на официальном сайте администрации Сибирцевского 2-го сельсовета. | постоянно  постоянно  постоянно  постоянно | Исполнено  Исполнено  Исполнено  исполнено |
|  | **б) Информационное обеспечение работы с обращениями граждан:**  1) Размещать на официальном сайте администрации информацию о мерах управляющего воздействия, принятых по результатам рассмотрения обращений граждан, поступивших в адрес Главы Сибирцевского 2-го сельсовета, администрации Венгеровского района; | ежемесячно,  ежеквартально | исполнено |
|  | **г) Аналитическое обеспечение работы с обращениями граждан:**  1) Вести Реестры и итоговые таблицы:  - оценки администрацией Сибирцевского 2-го сельсовета 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 Сибирцевского 2-го сельсовета на основе анализа порядка рассмотрения обращений граждан;  - оценки эффективности деятельности администрации Сибирцевского 2-го сельсовета на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях граждан; | ВЕДЕНИЕ ЕЖЕМЕСЯЧНЫХ ОТЧЕТОВ  ежеквартально  ежеквартально  ежеквартально | Исполнено  Исполнено  Исполнено  исполнено |
|  | **д) Организационно-техническое обеспечение работы с обращениями граждан:**  Вести электронные архивы, обеспечивающие хранение электронных образов обращений и результатов их рассмотрения. | постоянно | исполнено |
|  | **е) Материально-техническое обеспечение работы с обращениями граждан:**  1)Оборудовать помещения администрации, в которых 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; | постоянно | исполнено |
| 3. | **Совершенствование контроля за порядком рассмотрения обращений граждан:**  - разработать планы проведения контрольных мероприятий по изучению состояния работы с обращениями и практики применения законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан в 2018 году и утвердить их; | январь | исполнено |