**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**ПИХТОВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА**

**КОЛЫВАНСКОГО РАЙОНА**

**НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

**от 11.03.2020 г. с.Пихтовка №5**

**«Об утверждении Плана основных мероприятий по совершенствованию работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений в администрации Пихтовского сельсовета Колыванского района Новосибирской области»**

В соответствии с письмом Управления по работе с обращениями граждан – общественной приемной Губернатора Новосибирской области от 05.03.2020№1271, в целях совершенствования работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений

1. Утвердить: план основных мероприятий по совершенствованию работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений в администрации Пихтовского сельсовета Колыванского района Новосибирской области согласно приложению №1.

2. Опубликовать в периодическом печатном издании «Бюллетень Пихтовского сельсовета» и разместить в сети Интернет на официальном сайте администрации Пихтовского сельсовета Колыванского района Новосибирской области.

3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

И.о.Главы Пихтовского сельсовета
Колыванского района
Новосибирской областиЕ.В. Данильченко

Приложение № 1

к распоряжению администрации

Пихтовского сельсовета
Колыванского района
 Новосибирской областиот 11.03.2020 №5

**ПЛАН
основных мероприятий по совершенствованию работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений**

**в администрации Пихтовского сельсовета Колыванского района Новосибирской области**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № 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 2020 году в адрес Главы Пихтовского сельсовета и в администрацию Пихтовского сельсовета Колыванского района Новосибирской области, 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 . | Март 2020 | Бессонова А.Н. |  |
| 2 | Поддерживать в актуальном состоянии информацию на электронной карте доступности и в электронном справочнике на закрытом информационном ресурсе ССТУ.РФ | постоянно | Бессонова А.Н. |  |
| 3 | Применять в работе с обращениями граждан Методические рекомендации Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан, утвержденные на заседании рабочей группы при Администрации Президента РФ по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций  | постоянно | Токарева А.А.Бессонова А.Н. |  |
| 4 | **В целях обеспечения права граждан на обращение вне зависимости от их места жительства, пребывания или нахождения, в любые государственные органы и органы местного самоуправления, а также получения ответа на обращение от любых государственных органов и органов местного самоуправления реализовать мероприятия по направлениям деятельности:**продолжить практику проведения в органах местного самоуправления единого дня приема граждан, в том числе тематических и выездных личных приемов граждан;продолжить работу по обеспечению технической возможности создания и функционирования «Личного кабинета» на официальном сайте администрации | постоянно в течение года | Бессонова А.Н. |  |
| 5 | Выносить на обсуждение на аппаратных совещаниях при Главе администрации Пихтовского сельсовета Колыванского района Новосибирской области предложения по совершенствованию работы с обращениями граждан  | ежеквартально | Бессонова А.Н. |  |
| 6 | Осуществлять мониторинг НПА, регламентирующих работу с обращениями граждан, на предмет соответствия федеральному законодательству о порядке рассмотрения обращений граждан | постоянно | Бессонова А.Н. |  |
| 7 | **Материально-техническое обеспечение работы с обращениями граждан:**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. Оборудовать справочную телефонную службу администрации Пихтовского сельсовета Колыванского района Новосибирской области телефонным аппаратом с функцией автоответчика и записи телефонного разговора | до 30 декабря | Бессонова А.Н. |  |
| 8 | Размещать на официальном сайте администрации Пихтовского сельсовета Колыванского района Новосибирской области информационно-аналитические обзоры о количестве, тематике и результатах рассмотрения обращений и принятых по ним мерах | ежемесячно,ежеквартальноза год | Бессонова А.Н. |  |
| 9 | **Совершенствование внутреннего и внешнего контроля за порядком рассмотрения обращений граждан:**по всем фактам нарушения законодательства о порядке рассмотрения обращений проводить служебные проверки, должностных лиц и работников администрации Пихтовского сельсовета Колыванского района Новосибирской области, допустивших нарушения законодательства о порядке рассмотрения обращений, привлекать к дисциплинарной ответственности | Постоянно  |  |  |
| 10 | Обеспечить возможность гражданам направлять обращение в форме электронного документа через официальный сайт администрации Пихтовского сельсовета Колыванского района Новосибирской области в разделе «Обращения граждан» и осуществления контроля за результатами рассмотрения обращений через «Личный кабинет» | постоянно |  |  |
| 11 |  Функционирование системы приема и обработки в реальном режиме времени смс-сообщений, поступивших в электронной форме, по справочным телефонным номерам справочных телефонных служб | постоянно |  |  |
| 12 | Обеспечить функционирование портала Правительства Новосибирской области «Электронная демократия Новосибирской области» | постоянно |  |  |
| 13 | **Организационно-техническое обеспечение работы с обращениями граждан:**Работать в системе электронного документооборота и делопроизводства Новосибирской области (СЭДД) Вести электронные архивы, обеспечивающие хранение электронных образов обращений и результатов их рассмотрения  | постоянно |  |  |
| 14 | Осуществлять дополнительное профессиональное образование муниципальных служащих по программе повышения квалификации по теме: «организация работы с обращениями граждан». | В течение года постоянно |  |  |