УТВЕРЖДАЮ

Глава Увальского сельсовета

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.П. Спешилов

от 22.02.2022 №18

ПЛАН

основных мероприятий по совершенствованию работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц в администрации Увальского сельсовета Татарского района Новосибирской области в 2022 году

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование мероприятий | Срок исполнения | Отметка об исполнении |
| 1 | Анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, поступивших в 2021 г., в целях определения основных причин и тематики обращений.  Во исполнение Указа Президента РФ от 17.04.2017 №171 "О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций":  - размещать в постоянном режиме информацию о результатах рассмотрения обращений и мерах, принятых по обращениям, путём формирования и выгрузки специального архива данных с информацией о результатах рассмотрения обращений в раздел "Результаты рассмотрения обращений" ССТУ.РФ;  - осуществлять в постоянном режиме мониторинг и контроль за своевременным и объективным представлением информации о результатах рассмотрения обращений в раздел "Результаты рассмотрения обращений" ССТУ.РФ уполномоченным лицом; | До 02.02.2022  постоянно |  |
| 2 | **В целях обеспечения единого подхода к применению в работе с обращениями граждан законодательства о порядке рассмотрения обращений:**  1) обеспечить еженедельное участие в применении УАРМ ОДПГ в режиме видео-аудио-связи личного приема граждан  2) поддерживать в актуальном состоянии информацию на ресурсе ССТУ РФ: о компетенции администрации, о месте и времени проведения личного приёма граждан.  3) применение в работе с обращениями граждан "Сборника методических рекомендаций и документов";  4) участие в проведении единого дня приёма граждан, в т.ч. в режиме видео-аудио-связи.  5) Использовать раздел "Тематический форум" ССТУ.РФ для обсуждения вопросов по работе с обращениями граждан. | Пятница  14.00-16.45  Постоянно  Постоянно  Постоянно |  |
| 3 | **В целях обеспечения права граждан на обращение в любые органы государственной власти и органы местного самоуправления, а также получения ответа на обращение:**  а) применять современные информационные технологии в работе с обращениями граждан:  1) обеспечить работу по обращениям граждан в устной форме по телефону;  2) продолжить работу приёма СМС-сообщений;  3) обеспечить функционирование "Личного кабинета" на сайте Увальского сельсовета в целях обеспечения права граждан на получение информации о ходе рассмотрения их обращений.  б) информационное обеспечение работы с обращениями граждан:  1) На основе анализа количества обращений и тематики вопросов представлять в ОП Главы Татарского района отчеты, информационно-аналитические обзоры;  2) размещать на стенде и сайте Увальского сельсовета информацию о количестве, тематике обращений, результатах рассмотрения обращений и принятых мерах.  в) Аналитическое обеспечение работы с обращениями граждан:  1) своевременно обновлять формы отчётности по работе с обращениями, в т.ч. ведение Реестров и итоговых таблиц:  - применение единых методик учёта, систематизации, рассмотрения, обобщения и анализа обращений граждан, в т.ч. в электронном виде.  г) Организационно-техническое обеспечение работы с обращениями граждан:  1) вести электронные архивы обращений, обеспечивающие хранение электронных образов обращений и результатов их рассмотрения;  д) Повышение уровня профессиональной подготовки:  1) участие в семинарах по теме: "Организация работы с обращениями граждан";  2) самообразование на знание законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан. | Постоянно  до 01.12  постоянно  Ежеквартально,  Ежемесячно  по графику  Ежемесячно, ежеквартально, ежегодно до 20  Ежеквартально  Постоянно  Постоянно  В течение года  Постоянно |  |
| 4 | **Совершенствование контроля за порядком рассмотрения обращений граждан:**  1) "Час контроля" по вопросам состояния работы с обращениями граждан и исполнительской дисциплины в администрации Увальского сельсовета.  2) Своевременное устранение выявленных недостатков и реализация предложений по совершенствованию работы с обращениями граждан. | По мере необходимости  Постоянно |  |