Приложение

к постановлению администрации

Чебаркульского городского округа

от " 20 " 05 2024г. № 413

ПЛАН

мероприятий по совершенствованию работы с обращениями граждан

в администрации Чебаркульского городского округа на 2024 год

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Мероприятия | Срок исполнения | Ответственный | Отметка о выполнении |
| 1. | Проведение методического совещания со специалистами, работающими с обращениями и сообщениями граждан. Ознакомление с информацией, представленной на совещании "Актуальные вопросы с обращениями граждан" 18.04.2024г. | 2 квартал  2024 г. | Отдел организационной и контрольной работы |  |
| 2. | Проведение совещания (семинара, методического часа или др.) по вопросу "Основные требования действующего законодательства о порядке рассмотрения обращения граждан". | 3 квартал  2024 г. | Отдел организационной и контрольной работы |  |
| 3. | Актуализация нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан, с учетом действующего законодательства. | 2 квартал  2024 г. | Руководители и специалисты ОМС |  |
| 4. | Совершенствование практики оперативного мониторинга вопросов, вызвавших социальный резонанс. Своевременное принятие мер управляющего и упреждающего воздействия по снижению активности населения. | Постоянно | Глава округа,  заместители главы по направлениям |  |
| 5. | Усиление ответственности за полноту, качество и сроки подготовки ответов на обращения граждан, правомерности принятых по ним решений. Достижение индикативных показателей эффективности работы с обращениями граждан, направленных на увеличение количества обращений рассмотренных в сокращенные сроки, с участием автора обращения, с результатом рассмотрения "меры приняты". | Постоянно | Руководители ОМС |  |
| 6. | Применение практики всестороннего и объективного рассмотрения обращений с привлечением заявителей, с выездом на место и коллегиально. | Постоянно | Руководители и специалисты ОМС |  |
| 7. | Проведение личных приемов граждан в соответствии с утвержденным графиком, в том числе выездные, тематические; оказание консультативной помощи гражданам при личном обращении. | Постоянно | Руководители ОМС |  |
| 8. | Обеспечение работы с обращениями граждан в системе ЕАИС "Обращения граждан", "Платформа обратной связи", "ОНФ. Помощь". | Ежедневно | Отдел организационной и контрольной работы |  |
| 9. | Своевременное заполнение на Интернет-ресурсе ССТУ.РФ раздела "Результаты рассмотрения обращений" и направление отчетов в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 г. № 171 "О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций". | Постоянно | Отдел организационной и контрольной работы |  |
| 10. | Размещение актуальной информации по обращениям граждан на официальном сайте органа власти (нормативные правовые акты, ежеквартальная аналитическая информация, контактные данные). | Постоянно | Отдел организационной и контрольной работы |  |
| 11. | Ведение мониторинга оценок результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер, размещенных в личных кабинетах заявителей. Повторное рассмотрение и принятие соответствующих меры по обращениям с отрицательной оценкой (при необходимости). | Постоянно | Руководители и специалисты ОМС |  |
| 12. | Обеспечение рассмотрения в установленном порядке обращений, в том числе направленных с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)". | Постоянно | Руководители и специалисты ОМС |  |
| 13. | Мероприятия по достижению целевых показателей повышения эффективности работы с обращениями граждан. | Постоянно | Отраслевые органы и структурные подразделения ОМС |  |
| 14. | Мероприятия по повышению уровня удовлетворенности заявителей ответами на сообщения, увеличение количества шаблонов ответов, применяемых в ПОС. | Постоянно | Отраслевые органы и структурные подразделения ОМС |  |