

УТВЕРЖДАЮ

Начальник инспекции гостехнадзора

Новосибирской области

А.А. Соболевский
А.А. Соболевский

« 15 » 03 2023 года

ПЛАН

основных мероприятий по совершенствованию работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц в инспекции гостехнадзора Новосибирской области (далее - инспекция) в 2023 году

№ п/п	Проводимые мероприятия	Срок исполнения	Исполнитель
1.	Проведение анализа вопросов, содержащихся в обращениях граждан, организаций и общественных объединений (далее - обращения граждан), поступивших в 2022 году в инспекции, 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.	до 17.03.2023	специалист 1 разряда отдела надзора по Новосибирской области
2.	В целях обеспечения единого подхода к применению в работе с обращениями граждан законодательства о порядке рассмотрения обращений: 1) обеспечение применения в инспекции в постоянном режиме системы личного приема граждан, в том числе, в режиме видео- аудио-связи и видеоконференцсвязи Правительства Новосибирской области для решения поставленных при личных обращениях граждан вопросов: - начальником инспекции в единый день личного приема граждан; - приемной инспекции. 2) обеспечение работы по оборудованию помещения, в котором проводится личный прием граждан, средствами аудио и видео-протоколирования;	еженедельно по пятницам до 01.12.2023	специалист 1 разряда отдела надзора по Новосибирской области отдела бухгалтерского учета, организационно-правовой и кадровой работы, отдел надзора по Новосибирской

	<p>3) поддержание в актуальном состоянии информации на электронной карте доступности и в электронном справочнике на информационном ресурсе ССТУ.РФ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - о компетенции инспекции; - о месте проведения личного приема граждан начальником инспекции; - об установленных начальником инспекции днях и часах для личного приема граждан; <p>4) применение в работе с обращениями граждан методических рекомендаций 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);</p> <p>5) обеспечение проведения в инспекции единого дня приема граждан, в том числе проведение приемов граждан по поручению Губернатора Новосибирской области, тематических и выездных личных приемов граждан, приемов граждан с применением системы личного приема в режиме видео-аудио-связи и видеоконференцсвязи;</p> <p>6) обеспечение проведения «Прямых линий» на базе управления по работе с обращениями граждан-общественной приемной Губернатора области с участием специалистов инспекции в целях оперативного консультирования и принятия мер по обращениям граждан;</p> <p>7) использование раздела «Тематический форум» в защищенном сегменте ресурса ССТУ.РФ для обсуждения вопросов по работе с обращениями граждан.</p>	<p>ежемесячно до 30 числа каждого месяца</p> <p>в течение года</p> <p>еженедельно по пятницам</p> <p>в течение года</p> <p>по мере необходимости</p>	<p>области специалист 1 разряда отдела надзора по Новосибирской области</p> <p>структурные подразделения инспекции</p> <p>специалист 1 разряда отдела надзора по Новосибирской области</p> <p>начальник отдела бухгалтерского учета, организационно-правовой и кадровой работы</p> <p>специалист 1 разряда отдела надзора по Новосибирской области</p>
3.	<p>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:</p> <p>а) применение современных информационных технологий в работе с обращениями</p>		

<p>граждан:</p> <p>1) обеспечение функционирования и развития системы перевода в реальном режиме времени сообщений и запросов граждан в устной форме по телефону, поступивших из Справочного телефонного узла Администрации Президента Российской Федерации в справочную телефонную службу инспекции;</p> <p>2) обеспечение функционирования и развития автоматизированного комплекса обработки в реальном режиме времени электронных сообщений, поступивших в форме смс-сообщений, по номерам справочного телефона инспекции;</p> <p>б) информационное обеспечение работы с обращениями граждан:</p> <p>размещение на официальном сайте инспекции информации о количестве, тематике обращений граждан, результатах рассмотрения обращений и принятых мерах, поступивших в инспекцию;</p> <p>в) методическое обеспечение работы с обращениями граждан:</p> <p>во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций:</p> <p>- размещение в постоянном режиме информации о результатах рассмотрения обращений и мерах, принятых по обращениям, поступившим и зарегистрированным в Правительстве Новосибирской области, путем формирования и выгрузки специального архива данных с информацией о результатах рассмотрения обращений из системы электронного документооборота и делопроизводства Правительства Новосибирской области в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ;</p> <p>- осуществление в постоянном режиме мониторинга и контроля за своевременным и объективным представлением информации о результатах рассмотрения обращений в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ уполномоченным лицом инспекции;</p> <p>г) аналитическое обеспечение работы с обращениями граждан:</p> <p>совершенствование форм отчетности по работе с обращениями граждан, в том числе ведение Реестров и итоговых таблиц:</p> <p>- оценки областными исполнительными органами и органами местного самоуправления</p>	<p>в течение года</p> <p>в течение года</p> <p>ежемесячно, ежеквартально (до 20 числа месяца, следующего за отчетным)</p> <p>до 5 числа каждого месяца</p> <p>ежедневно</p> <p>ежеквартально (до 20 числа месяца, следующего за</p>	<p>отдел надзора по Новосибирской области</p> <p>отдел надзора по Новосибирской области</p> <p>специалист 1 разряда отдела надзора по Новосибирской области</p> <p>специалист 1 разряда отдела надзора по Новосибирской области</p> <p>начальник отдела бухгалтерского учета, организационно-правовой и кадровой работы</p> <p>специалист 1 разряда отдела надзора по Новосибирской области</p>
--	---	---

	<p>результатов рассмотрения обращений и принятых мер с учетом мнения авторов обращений о результатах рассмотрения их обращений и принятых по ним мерах;</p> <ul style="list-style-type: none"> - оценки эффективности деятельности областных исполнительных органов и органов местного самоуправления на основе анализа порядка рассмотрения обращений граждан; - оценки эффективности деятельности областных исполнительных органов и органов местного самоуправления на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях граждан; <p>д) организационно-техническое обеспечение работы с обращениями граждан:</p> <ul style="list-style-type: none"> ведение в инспекции электронных архивов обращений, обеспечивающие хранение электронных образов обращений и результатов их рассмотрения; <p>е) повышение уровня профессиональной подготовки работников, обеспечивающих рассмотрение обращений граждан:</p> <ul style="list-style-type: none"> - при проведении конкурсов на замещение вакантных должностей государственной гражданской службы проводить тестирование на знание кандидатами законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан; 	<p>отчетным)</p> <p>в течение года</p> <p>по мере проведения конкурсов</p>	<p>области</p> <p>специалист 1 разряда отдела надзора по Новосибирской области</p> <p>начальник отдела бухгалтерского учета, организационно-правовой и кадровой работы</p>
4.	<p>Совершенствование контроля за порядком рассмотрения обращений граждан:</p> <p>1) обеспечение контроля за своевременным исполнением поручений, данных в ходе личных приемов граждан, проведенных по поручению Президента Российской Федерации в режиме видео-конференц-связи, работы мобильной приемной Президента Российской Федерации и личных приемов Губернатора области;</p> <p>2) по всем фактам нарушения законодательства о порядке рассмотрения обращений проводить служебные проверки, должностных лиц и работников инспекции, допустивших нарушения законодательства о порядке рассмотрения обращений, привлекать к</p>	<p>в соответствии с установленными сроками и планами исполнения поручений по мере необходимости</p> <p>по мере необходимости</p>	<p>начальник отдела бухгалтерского учета, организационно-правовой и кадровой работы, специалист 1 разряда отдела надзора по Новосибирской области</p> <p>отдел бухгалтерского учета, организационно-</p>

	дисциплинарной ответственности.		правовой и кадровой работы
--	---------------------------------	--	-------------------------------