

УТВЕРЖДАЮ

Начальник инспекции

гостехнадзора Новосибирской области

А.А. Соболевский А.А. Соболевский

«25» 02 2025 года

ПЛАН

основных мероприятий по совершенствованию работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц в инспекции государственного надзора за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Новосибирской области (далее - инспекция) в 2025 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 2024 году в адрес 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. В целях обеспечения единого подхода к применению в работе с обращениями граждан законодательства о порядке рассмотрения обращений: 1) обеспечение приема обращений в форме электронного документа с использованием личного кабинета гражданина на официальном сайте инспекции с обеспечением идентификации и (или) аутентификации граждан и направление ответов на такие обращения по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина, на официальном сайте инспекции; 2) обеспечение применения в инспекции в постоянном режиме системы личного приема граждан, в том числе, в режиме видео- и аудиосвязи (СПО АРМ ЕС ОГ) и видео-конференц-связи Правительства Новосибирской области для решения поставленных при личных обращениях граждан вопросов: - начальником инспекции в единый день личного приема граждан;	до 28.02.2025	специалист 1 разряда отдела надзора по Новосибирской области
2.		в течение года с 30.03.2025 еженедельно по пятницам	специалист 1 разряда отдела надзора по Новосибирской области отдел надзора по Новосибирской области специалист 1 разряда отдела надзора по

	9) использование раздела «Тематический форум» в защищенном сегменте ресурса ССТУ.РФ для обсуждения вопросов по работе с обращениями граждан.	в течение года по мере необходимости	специалист 1 разряда отдела надзора по Новосибирской области
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 граждан:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) обеспечение в постоянном режиме 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; 2) обеспечение функционирования и развития автоматизированного комплекса обработки в реальном режиме времени электронных сообщений, поступивших в форме смс-сообщений, по номеру справочного телефона инспекции; 3) обеспечение приема, маршрутизации и рассмотрения обращений граждан, поступивших в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»; 4) обеспечение получения обратной связи при работе с обращениями граждан в соответствии с единым порядком сбора и оценки обратной связи, утвержденным протоколом заседания межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в Новосибирской области от 11.04.2024; <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>постоянно</p> <p>постоянно</p> <p>постоянно</p> <p>постоянно</p> <p>постоянно</p> <p>постоянно</p> <p>ежемесячно, ежеквартально (до 20 числа месяца, следующего за отчетным)</p>	<p>отдел надзора по Новосибирской области</p> <p>отдел надзора по Новосибирской области</p> <p>отдел надзора по Новосибирской области</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>- размещение в постоянном режиме информации о результатах рассмотрения обращений, в том числе поступивших в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», и мер, принятых по обращениям, путем формирования и загрузки специального архива данных с информацией о результатах рассмотрения обращений из системы электронного документооборота и делопроизводства Правительства Новосибирской области и с Платформы обратной связи 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 том числе поступивших в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ уполномоченными лицами инспекции;</p> <p>г) аналитическое обеспечение работы с обращениями граждан: 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 результатов рассмотрения обращений и принятых мер с учетом мнения авторов обращений о результатах рассмотрения их обращений и принятых по ним мерах;</p> <p>- оценки эффективности деятельности областных исполнительных органов и органов местного самоуправления на основе анализа порядка рассмотрения обращений граждан;</p> <p>- оценки эффективности деятельности областных исполнительных органов и органов местного самоуправления на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях граждан;</p> <p>д) организационно-техническое обеспечение работы с обращениями граждан: ведение в инспекции электронных архивов обращений, обеспечивающие хранение электронных образов обращений и результатов их рассмотрения;</p> <p>е) повышение уровня профессиональной подготовки работников, обеспечивающих рассмотрение обращений граждан: - при проведении конкурсов на замещение вакантных должностей государственной гражданской службы проводить тестирование на знание кандидатами законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан;</p>	<p>до 5 числа каждого месяца</p> <p>ежедневно</p> <p>ежеквартально (до 20 числа месяца, следующего за отчетным)</p> <p>в течение года</p> <p>по мере проведения конкурсов</p>	<p>специалист 1 разряда отдела 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>специалист 1 разряда отдела надзора по Новосибирской области</p> <p>начальник, консультант отдела бухгалтерского учета,</p>
---	---	--

организационно-правовой и кадровой работы		
начальник отдела бухгалтерского учета, организационно-правовой и кадровой работы, специалист I разряда отдела надзора по Новосибирской области	в соответствии с планом исполнения поручений, по мере необходимости	<p>4. Совершенствование контроля за порядком рассмотрения обращений граждан:</p> <p>1) обеспечение постоянного контроля за своевременным исполнением поручений Президента Российской Федерации, данных по итогам личных приемов граждан, проведенных по поручению Президента Российской Федерации должностными лицами Администрации Президента Российской Федерации в режиме видео-конференц-связи, работы мобильной приемной Президента Российской Федерации и личных приемов Губернатора Новосибирской области;</p>
начальник отдела бухгалтерского учета, организационно-правовой и кадровой работы, специалист I разряда отдела надзора по Новосибирской области	в соответствии с планом исполнения поручений, по мере необходимости	<p>2) в целях упреждающего контроля исполнения поручений Президента Российской Федерации, Губернатора Новосибирской области, данных по итогам личных приемов, осуществлять выезды мобильной приемной Губернатора Новосибирской области, оперативных групп мобильной приемной Губернатора Новосибирской области, в том числе с участием граждан, направивших обращения;</p>
начальник отдела бухгалтерского учета, организационно-правовой и кадровой работы, специалист I разряда отдела надзора по Новосибирской области	по мере необходимости	<p>3) 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 дисциплинарной ответственности.</p>

Начальник отдела бухгалтерского учета,
организационно-правовой и кадровой работы
инспекции гостехнадзора Новосибирской области



Е.С. Кульгавых