



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ЧЕЛЯБИНСКА

**АДМИНИСТРАЦИЯ ТРАКТОРОЗАВОДСКОГО РАЙОНА
ГОРОДА ЧЕЛЯБИНСКА**

ПРИКАЗ

09.06.2025

№ 94

Об утверждении плана мероприятий
по совершенствованию работы
с обращениями граждан
в администрации Тракторозаводского
района города Челябинска на 2025 год

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2016 № 59 ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», решением Челябинской городской Думы от 25.06.2024 №51/13 «Об учреждении Администрации Тракторозаводского района города Челябинска и утверждении Положения об Администрации Тракторозаводского района города Челябинска»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить план мероприятий по совершенствованию работы с обращениями граждан в Администрации Тракторозаводского района города Челябинска.
2. Организационному отделу (Савельева Т. В.) разместить настоящий приказ на официальном сайте Администрации Тракторозаводского района города Челябинска в сети Интернет в разделе «Обращения граждан», в подразделе «Нормативно - правовые акты».
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на временно исполняющего обязанности заместителя главы Туркову О. В.

Глава Администрации
Тракторозаводского района города Челябинска



Т. А. Букреева

Приложение

к приказу Администрации
Тракторозаводского района
города Челябинска
от 09.06.2025 № 94

План мероприятий по совершенствованию работы с обращениями граждан в Администрации Тракторозаводского района города Челябинска на 2025 год

№ п/п	Мероприятие	Ответственный	Срок исполнения	Отметка о выполнении
1	2	3	4	5
1.	Проведение методического совещания со специалистами, работающими с обращениями граждан, по практике применения Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан». Ознакомление с Рекомендациями Губернатора на 2025 год	заместитель главы Иванычев А. А.	2 квартал 2025	до конца квартала
2.	Оказание информационного - методической помощи сотрудникам Администрации района по работе с обращениями граждан. Проведение семинара на тему «Основные требования действующего законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан»	заместитель главы Иванычев А. А.	2 квартал 2025	+
3.	Проведение контрольных мероприятий по организации работы с обращениями граждан в структурных подразделениях администрации, с целью усиления мер по повышению	заместитель главы Иванычев А. А.	4 квартал 2025 года	+

	количества положительно решенных вопросов			
4.	Проведение личных приемов граждан в соответствии с утвержденным графиком, в том числе выездных, тематических, оказание консультативной помощи гражданам при личном обращении	Начальники отделов Администрации	постоянно	+
5.	Осуществление оперативного мониторинга вопросов повышенной активности населения и принятие соответствующих мер управляющего и упреждающего воздействия по снижению активности населения	Начальники отделов Администрации	постоянно	+
6.	Применение практики всестороннего и объективного рассмотрения обращений граждан с привлечением заявителей, с выездом на место и коллегиально	Руководители и сотрудники Администрации	по мере необходимости	
7.	Обеспечение работы с обращениями граждан в автоматизированной информационной системе «Обращения граждан» (ЕАИС)	заместитель главы Иванычев А. А., главный специалист общего отдела Виноградова Т. Н.	ежедневно	+
8.	Своевременное размещение актуальной информации на Интернет - ресурсе ССТУ.РФ раздела «Результаты рассмотрения обращений» и направление отчетов	заместитель главы Иванычев А. А., главный специалист общего отдела Виноградова Т. Н.	постоянно	+
9.	Размещение актуальной информации по обращениям граждан на официальном сайте Администрации Тракторозаводского района города Челябинска (нормативные правовые акты, ежеквартальная аналитическая информация, контактные	начальник организационного отдела Савельева Т. Н.	постоянно	+

	данные)			
10.	Обеспечение своевременной обработки сообщений, поступающих в систему «Платформа обратной связи» (ПОС) и систему «Инцидент менеджмент» (ИМ), а также всестороннего объективного рассмотрения сообщений и недопущения нарушений сроков рассмотрения	заместитель главы Иванычев А. А.	ежедневно	+
11.	Проведение контрольных мероприятий по мониторингу поступающих оценок результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер, размещенных в личных кабинетах заявителей	заместитель главы Иванычев А. А.	постоянно	+
12.	Проведение контрольных мероприятий по повышению уровня удовлетворенности заявителей ответами на сообщения и увеличение количества шаблонов ответов, применяемых в системе «Платформа обратной связи» (ПОС)	заместитель главы Иванычев А. А.	постоянно	+

Глава Администрации Тракторозаводского района
города Челябинска



Т. А. Букреева