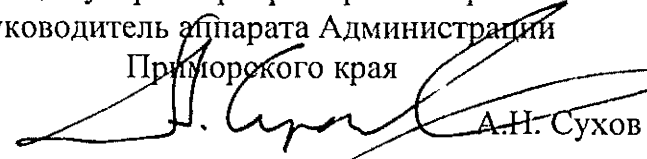


УТВЕРЖДАЮ
 Вице-губернатор Приморского края –
 руководитель аппарата Администрации
 Приморского края

 А.Н. Сухов
 17 апреля 2015 года

ПЛАН
 мероприятий по повышению эффективности деятельности Администрации Приморского края, органов исполнительной власти, органов местного самоуправления Приморского края по рассмотрению обращений граждан

Цели. Задачи.	Исполнители	Ресурсы (стратегии, регламенты, действия, механизмы, инструменты)	Параметры, конкретные показатели, критерии, результаты	Обратная связь
1. Повышение эффективности деятельности Администрации Приморского края, органов исполнительной власти (ОИВ), органов местного самоуправления (ОМС) Приморского края по рассмотрению обращений граждан.	Административный департамент аппарата Администрации Приморского края, ОИВ, ОМС Приморского края.	1. Мониторинг и анализ рассмотрения обращений; 2. Учет результативности (эффективности) рассмотрения обращений; 3. Разработка мер управленческого воздействия по проблемным вопросам.	Процентное соотношение решенных вопросов в обращениях граждан к общему числу обращений по компетенции органов. Соблюдение контрольных сроков. Снижение количества повторных обращений. Снижение количества и доли вопросов соответствующей сферы в общем количестве обращений.	Повышение доверия населения к органам власти (оценка результатов рассмотрения обращений граждан с учетом мнения авторов обращений, социологические опросы населения, мониторинг СМИ).

Мероприятие	Ответственные исполнители	Сроки
<p>2. Мониторинг и анализ рассмотрения обращений. Учет результативности (эффективности) рассмотрения обращений. Ведение реестров:</p> <ul style="list-style-type: none"> • оценки органом результатов рассмотрения обращений граждан и принятых по ним мер с учетом мнения авторов обращений о результатах рассмотрения их обращений и принятых по ним мерах; • оценки эффективности деятельности государственных органов на основе анализа порядка рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц; • оценки эффективности деятельности государственных органов и органов местного самоуправления на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших от российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц. 	<p>Административный департамент аппарата Администрации Приморского края, ОИВ, ОМС Приморского края</p>	<p>Постоянно</p>
<p>3. Расширение функционала системы электронного документооборота Приморского края (СЭД), направленного на автоматизацию учета документов по обращениям граждан:</p>	<p>Департамент информатизации и телекоммуникаций Приморского края</p>	
<p>3.1. Разработка предложений по функциональным изменениям СЭД;</p>	<p>Административный департамент аппарата Администрации Приморского края</p>	<p>20.04.2015</p>
<p>3.2. Формирование технического задания по функциональным изменениям СЭД и постановка задачи разработчику СЭД;</p>	<p>Департамент информатизации и телекоммуникаций Приморского края</p>	<p>24.04.2015</p>
<p>3.3. Доработка СЭД с целью формирования данных для Реестров оценки по п. 2 плана мероприятий.</p>		<p>30.06.2015</p>

Мероприятие	Ответственные исполнители	Сроки
4. Реализация Методических рекомендаций ¹ по техническому обеспечению взаимодействия «Личного кабинета» раздела «Обращения» официального сайта Президента Российской Федерации в сети «Интернет» и «Личных кабинетов» официального сайта Администрации Приморского края в сети «Интернет».	Департамент информатизации и телекоммуникаций Приморского края	01.10.2015
5. Проведение анализа итоговых таблиц: <ul style="list-style-type: none"> • оценки органом результатов рассмотрения обращений граждан и принятых по ним мер с учетом мнения авторов обращений о результатах рассмотрения их обращений и принятых по ним мерах; • оценки эффективности деятельности государственных органов на основе анализа порядка рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц; • оценки эффективности деятельности государственных органов и органов местного самоуправления на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших от российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц. 	Административный департамент аппарата Администрации Приморского края, ОИВ, ОМС Приморского края.	Ежеквартально
6. Анализ причин и условий, способствующих повышенной активности обращений по вопросам, входящим в компетенцию органа. Подготовка и направление на утверждение по компетенции ² предложений по реализации мер управленческого воздействия, направленных на устранение причин и условий, способствующих повышенной активности обращений.	Административный департамент аппарата Администрации Приморского края, ОИВ, ОМС Приморского края.	

¹ Сборник методических рекомендаций и документов, в том числе в электронном виде, по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления (утвержден подпунктом 2.1 пункта 2 решения рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (протокол заседания № 9 от 19.02.2015)

² Губернатора Приморского края, вице-губернатора (первого) Приморского края, руководителя органа исполнительной власти Приморского края

Мероприятие	Ответственные исполнители	Сроки
7. Направление в административный департамент аппарата Администрации Приморского края информации о результатах анализа причин и условий, способствующих повышенной активности обращений по вопросам, входящим в компетенцию органа, о выработанных мерах, направленных на устранение причин и условий, способствующих повышенной активности обращений.	ОИВ, ОМС Приморского края	Ежеквартально до 20 числа месяца, следующего за отчетным кварталом
8. Направление в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций информации о выработанных мерах, направленных на устранение причин и условий, способствующих повышенной активности обращений.	Административный департамент аппарата Администрации Приморского края	Ежеквартально до 20 числа второго месяца, следующего за отчетным кварталом