

**Аналитическая справка по итогам работы с обращениями граждан  
в Государственной службе по надзору и контролю в сфере образования  
Кемеровской области (Кузбассобнадзор) в 2017 году  
(в сравнении с показателями 2016 года)**

В течение года в Кузбассобнадзор поступили 238 обращений граждан: 231 (97,06%) – непосредственно, 7 (2,94%) – из Управления по работе с обращениями граждан Администрации Кемеровской области (далее – УРОГ АКО). Данные доли изменились незначительно. В поступивших обращениях содержались 333 вопроса.

Таким образом, количество поступивших обращений уменьшилось на 6,30%, а количество поступивших вопросов увеличилось на 4,06%.

Динамика количества поступивших обращений и вопросов представлена на рис. 1.

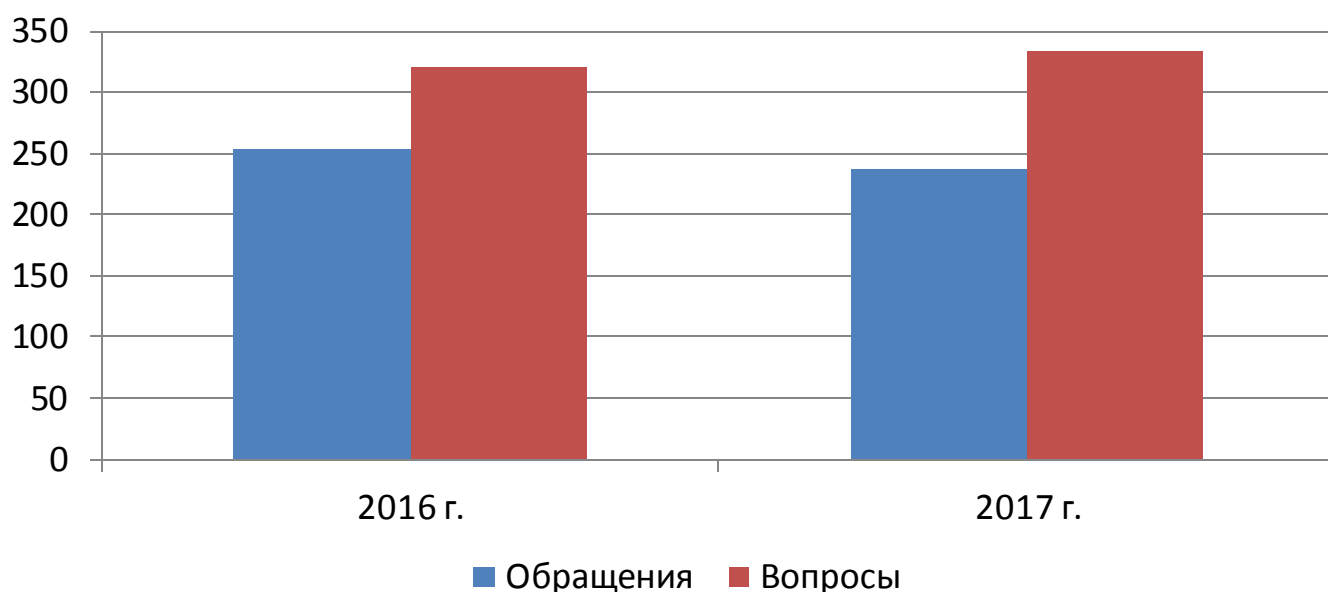


Рис. 1. Динамика количества поступивших обращений и вопросов, шт.

Большинство вопросов – 317 (95,20%) – поступило из муниципальных образований Кемеровской области, 3 (0,90%) вопроса поступили из Краснодарского края, 2 (0,60%) – из г. Москва, по 1 (0,30%) – из Оренбургской области и Пермского края, для остальных 9 (2,70%) территория не определена. Распределение поступивших в отчетном периоде вопросов по территориям представлено в табл. 1 и на рис. 2.

Табл. 1. Распределение поступивших вопросов по территориям

Территория	Количество поступивших вопросов	
	шт.	%
Кемеровский ГО	89	26,73
Новокузнецкий ГО	79	23,72
Прокопьевский ГО	44	13,21
Беловский ГО	15	4,50
Междуреченский ГО	12	3,60
Таштагольский МР	9	2,70
Кемеровский МР	7	2,10
Киселевский ГО	7	2,10
Юргинский ГО	7	2,10
Калтанский ГО	6	1,80
Беловский МР	5	1,50

Мысковский ГО	5	1,50
Новокузнецкий МР	4	1,20
Тайгинский ГО	4	1,20
Топкинский МР	4	1,20
Гурьевский МР	3	0,90
Краснобродский ГО	3	0,90
Мариинский МР	3	0,90
Березовский ГО	2	0,60
Ижморский МР	2	0,60
Прокопьевский МР	2	0,60
Юргинский МР	2	0,60
Анжеро-Судженский ГО	1	0,30
Промышленновский МР	1	0,30
Тяжинский МР	1	0,30
Краснодарский край	3	0,90
г. Москва	2	0,60
Оренбургская область	1	0,30
Пермский край	1	0,30
Территория не определена	9	2,70

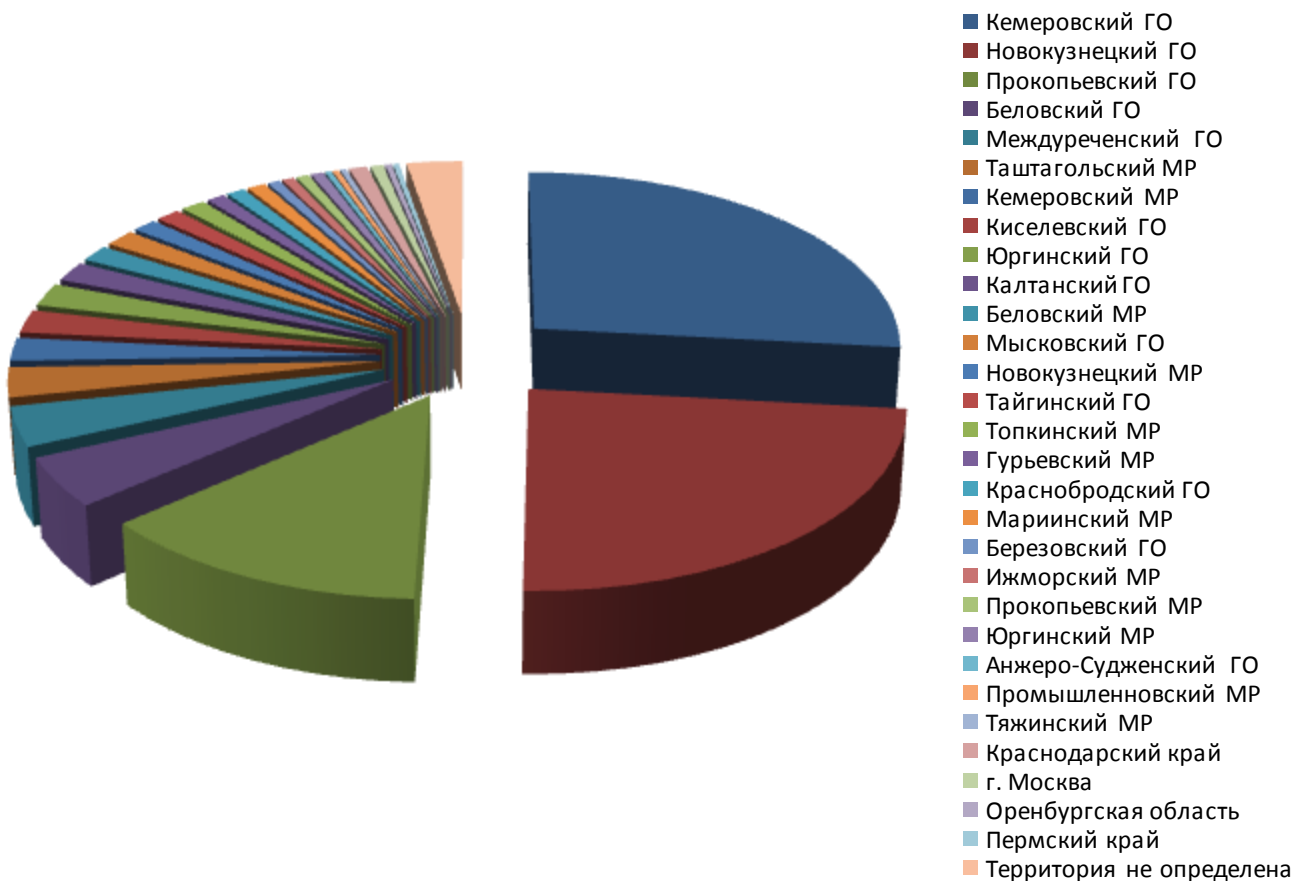


Рис. 2. Распределение поступивших вопросов по территориям

Можно отметить, что значительно увеличились количества вопросов, поступивших из Беловского (более чем в 1,5 раза), Калтанского (в 2 раза), Мысковского (в 2,5 раза), Новокузнецкого (в 1,5 раза), Прокопьевского (почти в 2 раза), Тайгинского (в 2 раза) и Юргинского (в 3,5 раза) городских округов, а также Беловского (более чем в 1,5 раза), Кемеровского (почти в 2,5 раза), Мариинского (в 3 раза) и Таштагольского (почти в 2 раза) муниципальных районов, и значительно уменьшились количества вопросов, поступивших из Анжеро-Судженского (в 8 раз) и Березовского (в 5 раз) городских округов, а также Гурьевского (в 2 раза),

Прокопьевского (в 7 раз), Топкинского (в 3 раза) и Тяжинского (в 4 раза) муниципальных районов.

Кроме того, в отличие от прошлого года вопросы поступали из Краснобродского городского округа (0,90%), а также Ижморского (0,60%), Новокузнецкого (1,20%), Промышленновского (0,30%) и Юргинского (0,60%) муниципальных районов, но не поступали из Ленинск-Кузнецкого и Осинниковского городских округов.

Из общего количества поступивших вопросов 155 (46,55%) поступили в письменной форме, 178 (53,45%) – в форме электронного документа, 224 (67,27%) являлись жалобами, 109 (32,73%) – заявлениями. Предложения не поступали. Распределение поступивших вопросов по формам представлено на рис. 3, по типам – на рис. 4.



Рис. 3. Распределение поступивших вопросов по формам

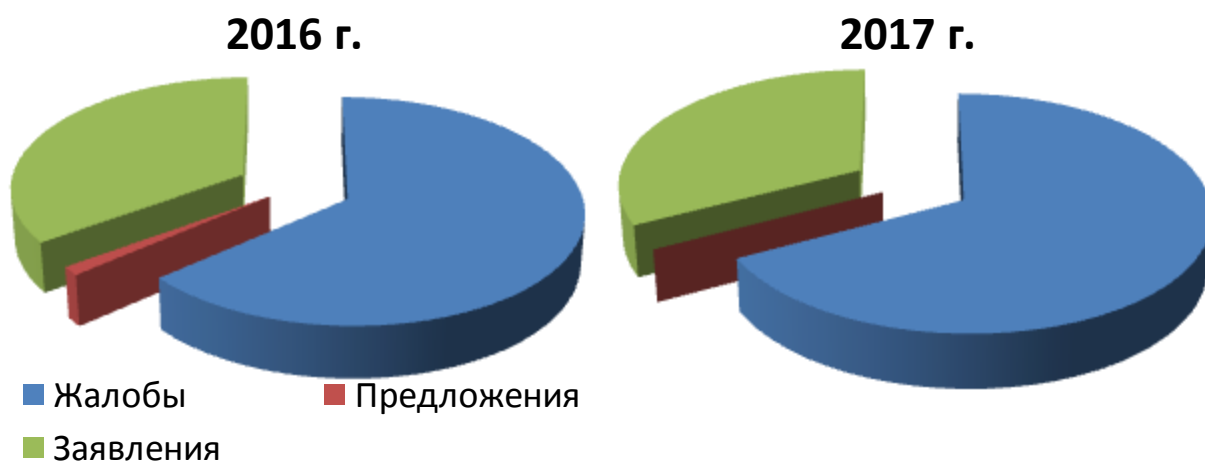


Рис. 4. Распределение поступивших вопросов по типам

Доли вопросов, поступивших в письменной форме и в форме электронного документа, а также доли жалоб и заявлений изменились незначительно.

Из общего количества поступивших жалоб 83 (37,05%) были поданы на общеобразовательные организации, 30 (13,39%) – на дошкольные образовательные организации, 31 (13,84%) – на профессиональные образовательные организации, 19 (8,48%) – на образовательные организации дополнительного профессионального образования, 10 (4,46%) – на образовательные организации дополнительного образования, 9 (4,02%) – на образовательные организации высшего образования (количество увеличилось в 1,5 раза, доля – на треть), 4 (1,79%) – на индивидуальных предпринимателей (количество увеличилось в 4 раза, доля – более чем в 3,5 раза), 21 (9,38%) – на иные организации, осуществляющие образовательную деятельность, 10 (4,46%) – на органы управления образованием, 7 (3,13%) – на должностных лиц.

Распределение поступивших жалоб по типам объектов представлено на рис. 5.



Рис. 5. Распределение поступивших жалоб по типам объектов

По предметам ведения поступившие вопросы распределились следующим образом: 80 (24,02%) – предмет ведения Российской Федерации, 225 (67,57%) – предмет ведения Кемеровской области, 28 (8,41%) – вопросы местного значения (доля увеличилась в 1,5 раза). Распределение поступивших вопросов по предметам ведения представлено на рис. 6.

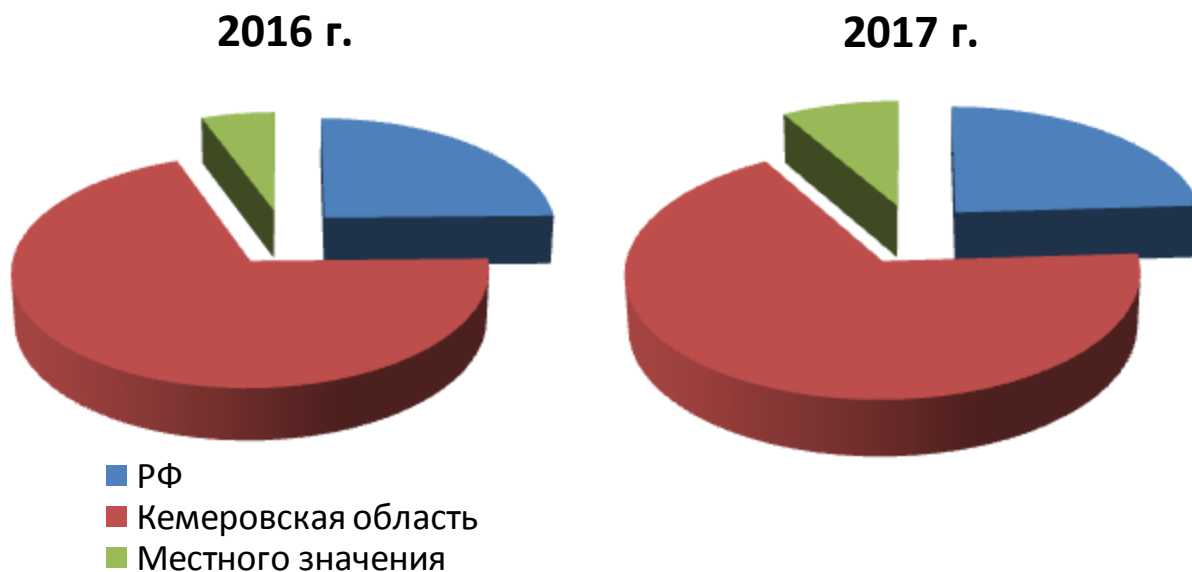


Рис. 6. Распределение поступивших вопросов по предметам ведения

На конец года было завершено рассмотрение 333 (100%) из поступивших вопросов (191 (57,36%) были рассмотрены по существу, 116 (34,83%) – перенаправлены по компетенции (в том числе 11 оставлены без ответа, как анонимные), 18 (5,41%) – отозваны заявителями, 8 (2,40%) – оставлены без ответа (7 – как анонимные, 1 – так как заявитель не указал обратный адрес)). Распределение поступивших вопросов по отнесенности к компетенции Кузбассобнадзора представлено на рис. 7.

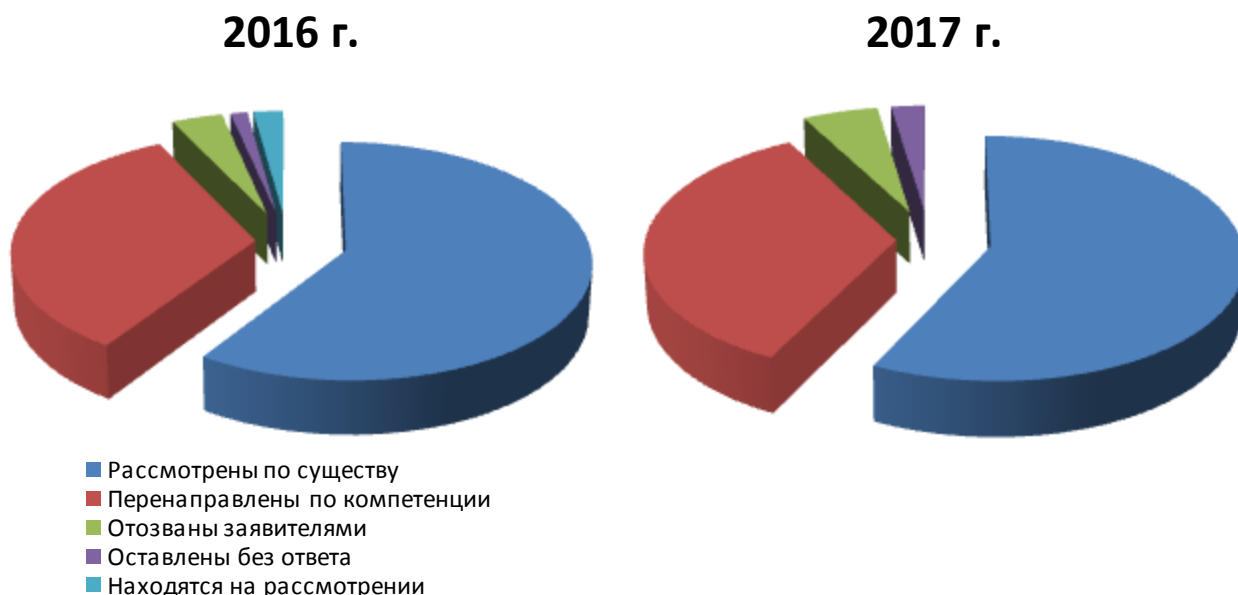


Рис. 7. Распределение поступивших вопросов по отнесенности к компетенции Кузбассобнадзора

Можно отметить значительное увеличение количества (в 1,5 раза) и доли (почти в 1,5 раза) вопросов, отозванных заявителями, а также количества (в 9 раз) и доли (более чем в 8,5 раз) анонимных вопросов. При этом количество и доля вопросов без обратного адреса уменьшились в 4 раза.

Таким образом, для 296 (88,89%) из поступивших вопросов имеются результаты рассмотрения: «Поддержано» – 13 (4,39%) «Меры приняты» – 17 (5,74%), «Разъяснено» – 185 (62,50%), «Не поддержано» – 81 (27,36%). Распределение вопросов по результатам рассмотрения представлено на рис. 8.

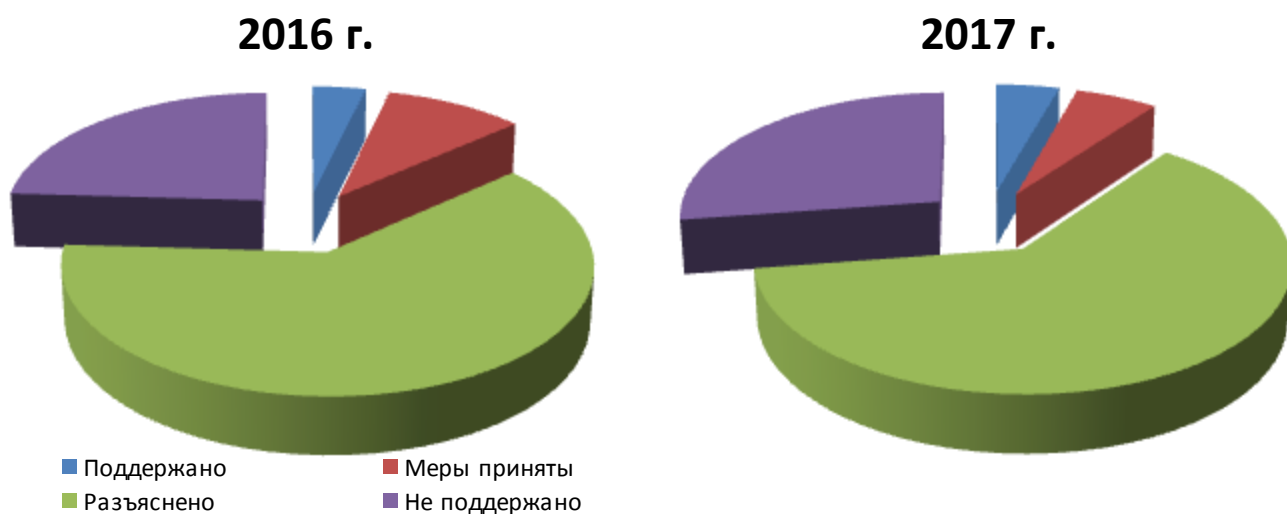


Рис. 8. Распределение вопросов по результатам рассмотрения

Из общего количества рассмотренных по существу вопросов были рассмотрены комиссионно 14 (7,33%) вопросов, с выездом на место – 7 (3,66%), с участием автора – 1 (0,52%), на личном приеме – 0 (0,00%). 4 (2,09%) вопроса были поставлены на контроль. Динамика долей вопросов, рассмотренных различными способами, представлена на рис. 9.

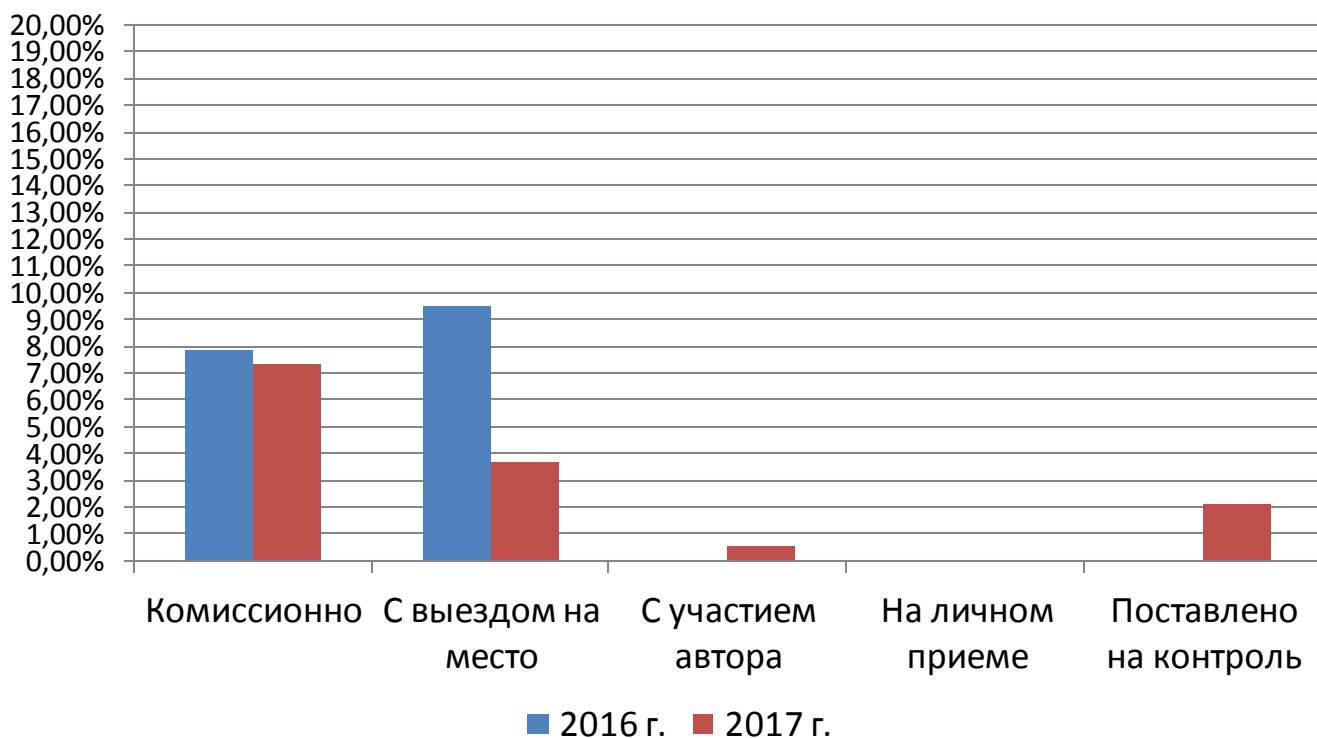


Рис. 9. Динамика долей вопросов, рассмотренных различными способами, %

Доля вопросов, рассмотренных с выездом на место, уменьшилась – более чем в 2,5 раза (выезд на место возможен только в рамках внеплановой проверки, проведение которой должно быть согласовано с органами прокуратуры).

В отчетном периоде остались актуальными вопросы, связанные с платным образованием, лицензированием (доля увеличилась более чем в 1,5 раза), конфликтными ситуациями в образовательных учреждениях (доля увеличилась более чем в 1,5 раза), системой основного общего образования, прекращением рассмотрения обращений (доля увеличилась более чем в 1,5 раза), образовательным процессом, системой среднего профессионального образования, детскими дошкольными воспитательными учреждениями (доля уменьшилась более чем в 2 раза), санитарно-эпидемиологическим благополучием населения (доля уменьшилась более чем в 1,5 раза), системой высшего профессионального образования (доля уменьшилась более чем в 1,5 раза), бесплатным предоставлением учебной литературы.

Также значительное количество поступивших вопросов относится к тематикам «Управление системой образования» (доля увеличилась более чем в 3 раза), «Государственные общеобразовательные школы, кадетские и иные образовательные учреждения», «Труд и социальная защита работников системы образования», «Получение места в детских дошкольных воспитательных учреждениях» (доля увеличилась почти в 6 раз).

При этом уменьшилась доля вопросов, относящихся к тематике «Программы обучения и учебники» (более чем в 3 раза).

Классификация поступивших вопросов в соответствии с Тематическим классификатором обращений и запросов граждан, организаций и общественных объединений Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций представлена в табл. 2 и на рис. 10.

Табл. 2. Классификация поступивших вопросов по тематике

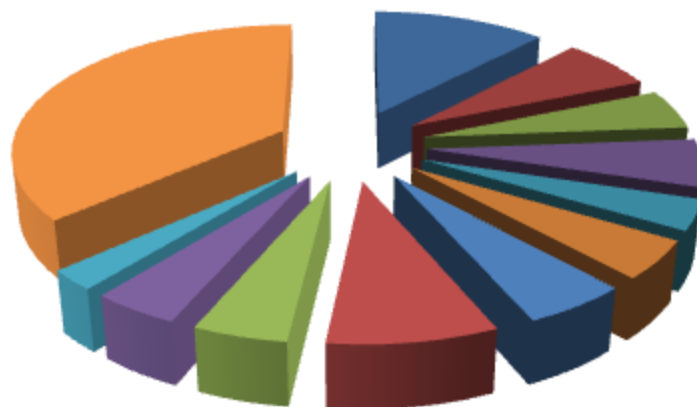
№ п/п	Код тематики	Наименование тематики	Количество поступивших вопросов	
			шт.	%
1	0002.0013.0139.0272	Платное образование	43	12,91
2	0001.0002.0025.0177	Лицензирование (за исключением внешнеэкономической деятельности)	35	10,51
3	0002.0013.0139.0851	Конфликтные ситуации в образовательных учреждениях	26	7,81
4	0002.0013.0139.0280	Система основного общего образования	23	6,91
5	0001.0002.0027.0758	Заявление о прекращении рассмотрения обращения заявителя	20	6,01
6	0002.0013.0139.0262	Образовательный процесс. Укрепление материальной базы системы образования и финансирование	17	5,11
7	0002.0013.0139.0264	Система среднего профессионального образования	17	5,11
8	0002.0013.0139.0269	Детские дошкольные воспитательные учреждения	14	4,20
9	0002.0013.0139.0261	Управление системой образования	10	3,00
10	0002.0014.0143.0309	Санитарно-эпидемиологическое благополучие населения. Профилактика и лечение инфекционных заболеваний, работа санэпиднадзора	10	3,00
11	0002.0013.0139.0263	Система высшего профессионального образования. Деятельность вузов	9	2,70
12	0002.0013.0139.1152	Бесплатное предоставление учебной литературы в общеобразовательных учреждениях	9	2,70
13	0002.0013.0139.0266	Государственные общеобразовательные школы, кадетские и иные образовательные учреждения	7	2,10
14	0002.0013.0139.0270	Труд и социальная защита работников системы образования	7	2,10
15	0002.0013.0139.1438	Получение места в детских дошкольных воспитательных учреждениях	6	1,80
16	0002.0006.0064.0656	Трудовые отношения. Заключение, изменение и прекращение трудового договора	5	1,50
17	0002.0006.0065.0660	Дисциплина труда. Привлечение к дисциплинарной ответственности	5	1,50
18	0002.0013.0139.1116	Эквивалентность дипломов	5	1,50
19	0001.0001.0006.0049	Права потребителя	4	1,20
20	0004.0016.0162.0968	Факты коррупции	4	1,20
21	0001.0002.0023.0170	Работа органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации	3	
22	0001.0002.0023.0726	Государственные услуги, оказываемые органом исполнительной власти	3	0,90
23	0002.0013.0139.0277	Единый государственный экзамен	3	0,90
24	0004.0016.0163.0514	Преступления против личности	3	0,90
25	0001.0002.0027.0654	Результаты рассмотрения обращения	2	0,60
26	0001.0003.0030.0471	Предприниматели, работающие без образования юридического лица	2	0,60
27	0001.0003.0040.1227	Договоры и другие обязательства (за исключением международного частного права)	2	0,60
28	0002.0013.0139.0275	Программы обучения и учебники	2	0,60
29	0002.0013.0139.0281	Система дошкольного образования	2	0,60
30	0002.0013.0139.1439	Оплата за детские дошкольные воспитательные учреждения	2	0,60

№ п/п	Код тематики	Наименование тематики	Количество поступивших вопросов	
			шт.	%
31	0003.0012.0138.1211	Информационная безопасность. Защита информации и прав субъектов в области информационных процессов и информатизации (за исключением информационной безопасности общества)	2	0,60
32	0001.0002.0025.1343	Муниципальные закупки	1	0,30
33	0001.0002.0027.0166	Деятельность органов местного самоуправления и их руководителей	1	0,30
34	0001.0002.0028.0624	Иные меры административного принуждения	1	0,30
35	0001.0003.0031.0475	Регистрация, перерегистрация юридических лиц всех форм собственности и видов деятельности	1	0,30
36	0002.0004.0047.0211	Права и обязанности родителей и детей	1	0,30
37	0002.0004.0049.0706	Опека. Попечительство. Службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации	1	0,30
38	0002.0006.0064.0213	Организация труда в бюджетной сфере и учреждениях, на унитарных предприятиях	1	0,30
39	0002.0006.0064.1380	Трудоустройство в органах, организациях и на предприятиях	1	0,30
40	0002.0006.0064.1386	Оплата труда в бюджетной сфере, учреждениях и на унитарных предприятиях	1	0,30
41	0002.0006.0064.1389	Заработная плата в бюджетной сфере	1	0,30
42	0002.0006.0064.1390	Система оплаты бюджетных работников (включая руководителей)	1	0,30
43	0002.0006.0064.1391	Заработная плата педагогических работников	1	0,30
44	0002.0006.0065.0222	Отпуска. Оплата бюллетеней (по болезни, уходу за ребенком и т.д.)	1	0,30
45	0002.0006.0065.0223	Трудовое законодательство. Трудовой кодекс Российской Федерации	1	0,30
46	0002.0006.0065.0226	Организация, оплата и нормирование труда	1	0,30
47	0002.0006.0065.1407	Принцип оплаты труда в зависимости от достижения показателей результативности профессиональной служебной деятельности	1	0,30
48	0002.0007.0072.0260	Оказание финансовой помощи	1	0,30
49	0002.0013.0139.0669	Повышение квалификации педагогов	1	0,30
50	0002.0013.0139.0709	Государственные интернаты и детские дома	1	0,30
51	0002.0013.0139.1117	Обучение на бюджетной основе	1	0,30
52	0002.0013.0139.1153	Ремонт образовательных учреждений	1	0,30
53	0002.0013.0139.1435	Предоставление общежития	1	0,30
54	0002.0013.0139.1441	Частные дошкольные образовательные учреждения	1	0,30
55	0002.0014.0144.0319	Управление в сфере физической культуры и спорта	1	0,30
56	0002.0014.0144.0322	Физическая культура населения. Физическое воспитание	1	0,30
57	0003.0009.0096.0883	Выполнение работ и применение строительных материалов по требованиям технических регламентов и проектов (организация строительной площадки, противопожарная безопасность, соблюдение техники безопасности строительно-монтажных работ)	1	0,30
58	0003.0012.0137.1210	Реклама (за исключением рекламы в СМИ)	1	0,30
59	0004.0016.0159.0736	Органы внутренних дел	1	0,30
60	0004.0016.0160.0502	Силы обеспечения безопасности	1	0,30
61	0004.0019.0178.0555	Работа прокуратуры	1	0,30

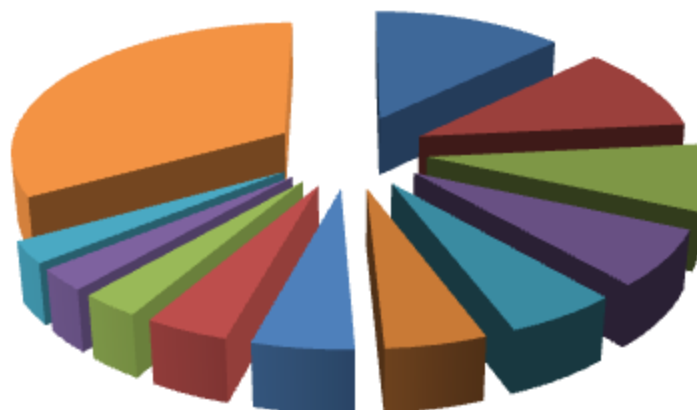


№ п/п	Код тематики	Наименование тематики	Количество поступивших вопросов	
			шт.	%
62	0005.0005.0056.0886	Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)	1	0,30

**2016 г.**



**2017 г.**



- |  |                           |
|--|---------------------------|
| ■ Платное образование                          | ■ Лицензирование          |
| ■ Конфликтные ситуации в ОУ                    | ■ Система ООО             |
| ■ Прекращение рассмотрения обращения           | ■ Образовательный процесс |
| ■ Система СПО                                  | ■ Детские ДВУ             |
| ■ Сан.-эпид. благополучие населения            | ■ Система ВПО             |
| ■ Бесплатное предоставление учебной литературы | ■ Другое                  |

Рис. 10. Классификация поступивших вопросов по тематике

Кроме того, в отчетном периоде:

- все поступившие обращения были рассмотрены в установленные законодательством сроки;
- факты нарушения порядка рассмотрения обращений граждан зафиксированы не были;
- количество повторно поступивших вопросов увеличилось более чем в 1,5 раза и составило 13 (3,90%);
- поступили мнения авторов о результатах рассмотрения 4 вопросов (количество увеличилось вдвое) – во всех случаях заявитель был удовлетворен.

Во исполнение распоряжения Коллегии Администрации Кемеровской области от 27 февраля 2017 года № 91-р «О повышении качества работы с обращениями граждан в исполнительных органах государственной власти Кемеровской области и органах местного самоуправления» (пункты 1.1-1.14) Кузбассобрнадзором в отчетном периоде:

1) на всех этапах процедур рассмотрения обращений граждан осуществлялся контроль за реализацией положений *Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»* (далее – *Федеральный закон № 59-ФЗ*), полнотой и аргументированностью ответов на обращения, своевременностью исполнения решений, принятых по ним, уровнем исполнительской дисциплины государственных гражданских служащих, работающих с обращениями граждан, соблюдением ими норм профессиональной этики, качеством рассмотрения обращений граждан в целом, посредством анализа содержания входящих и исходящих документов и материалов, проверки соблюдения установленных сроков их направления (п. 1.1, п. 1.7, п. 1.11);

2) при организации работы с обращениями граждан учитывались *Методические рекомендации 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*, разработанные Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций (п. 1.1, п. 1.6);

3) в Управление Министерства юстиции Российской Федерации по Кемеровской области и прокуратуру Кемеровской области направлены на согласование проект постановления Коллегии Администрации Кемеровской области «О внесении изменения в постановление Коллегии Администрации Кемеровской области от 06.03.2008 № 76 «Об утверждении Положения о Государственной службе по надзору и контролю в сфере образования Кемеровской области» (предусмотрена функция, касающаяся организации работы с обращениями граждан, рассмотрения обращений граждан, проведения личного приема граждан), а также проект приказа Государственной службы по надзору и контролю в сфере образования Кемеровской области «Об утверждении Положения о порядке организации рассмотрения обращений граждан в Государственной службе по надзору и контролю в сфере образования Кемеровской области», разработанный в соответствии с *Федеральным законом № 59-ФЗ* (п. 1.2);

4) в разделе «Работа с обращениями граждан» официального сайта в сети «Интернет» (<http://www.kuzbassobrnadzor.ru/section/265.html>) публиковалась информация, соответствующая положениям *Федерального закона № 59-ФЗ*, которая была скорректирована в связи с внесением в данный закон изменений, а также информация о результатах работы с обращениями граждан, в том числе статистические отчеты, аналитические справки, обзоры обращений (п. 1.2, п. 1.9);

5) в новых редакциях должностных регламентов государственных гражданских служащих, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, утвержденных в связи с внесением изменений в действующее законодательство Российской Федерации в сфере государственной гражданской службы, предусмотрены обязанность по осуществлению рассмотрения обращений граждан в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации, и персональная ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение должностных обязанностей, а также за действия или бездействие, ведущие к нарушению прав и законных интересов граждан (п. 1.3, п. 1.11);

б) вопросы, поднятые гражданами, изучались всесторонне, для их решения принимались все необходимые меры (п. 1.4);

7) организованы прием и регистрация письменных обращений и обращений в форме электронного документа, функционирование на официальном сайте в сети «Интернет» сервиса «Электронная приемная» для направления обращений в форме электронного документа (в соответствии с *Федеральным законом № 59-ФЗ*), еженедельный личный прием граждан начальником Кузбассобнадзора, а также личный прием граждан уполномоченным лицом в общероссийский день приема граждан (п. 1.5);

8) проанализированы все поступившие мнения граждан об удовлетворенности результатами рассмотрения поднятых ими вопросов (п. 1.6);

9) в рамках взаимодействия с населением в целях выстраивания открытого конструктивного диалога и оказания бесплатной квалифицированной юридической помощи были подготовлены и проведены следующие мероприятия (п. 1.8, п. 1.10):

– телефонная «горячая линия» по актуальным вопросам соблюдения требований законодательства в сфере образования (первая пятница каждого месяца);

– телефонная «горячая линия» по вопросам соблюдения требований законодательства о проведении государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего, среднего общего образования (постоянно в период проведения государственной итоговой аттестации в рабочее время);

– 12 консультаций для родителей (законных представителей) обучающихся образовательных организаций (11 на базе Кузбассобнадзора и 1 выездная в Кемеровском муниципальном районе);

– 12 индивидуальных консультаций для руководителей, заместителей руководителей организаций, осуществляющих образовательную деятельность, на базе Кузбассобнадзора;

– 3 «Дня Кузбассобнадзора» – выездных комплексных семинар-консультации для руководителей, заместителей руководителей, ответственных за сайты организаций, осуществляющих образовательную деятельность, специалистов муниципальных органов управления образованием (Топкинский муниципальный район – более 100 участников, Промышленновский муниципальный район – более 150 участников, Тяжинский муниципальный район – более 80 участников);

– консультация в режиме онлайн для руководителей, заместителей руководителей организаций, осуществляющих образовательную деятельность, по теме «Лицензирование образовательной деятельности» (более 30 участников из Кемеровской области);

– 13 тематических выездных семинаров-консультаций для руководителей, заместителей руководителей, методистов организаций, осуществляющих образовательную деятельность («Оценка соответствия содержания и качества подготовки обучающихся федеральным государственным образовательным стандартам (требованиям к основным образовательным программам, учебным планам, рабочим программам учебных предметов и курсов внеурочной деятельности)» – более 20 участников из Ленинск-Кузнецкого городского округа и Ленинск-Кузнецкого муниципального района; «Государственная аккредитация образовательной деятельности профессиональных образовательных

организаций» – более 30 участников из Калтанского, Киселевского, Новокузнецкого, Осинниковского, Прокопьевского городских округов; «Соблюдение лицензионных требований при осуществлении образовательной деятельности организациями, оказывающими образовательные услуги по обучению вопросам охраны труда» – более 70 участников из Кемеровской области; «Соблюдение лицензионных требований при осуществлении образовательной деятельности автошколами» – более 20 участников из Междуреченского, Мысковского, Новокузнецкого, Осинниковского городских округов; «Анализ типичных нарушений требований действующего законодательства в сфере образования по результатам федерального государственного надзора в сфере образования: пути их устранения» – более 160 участников из Беловского и Краснобродского городских округов, Беловского и Гурьевского муниципальных районов; «Типичные нарушения лицензионных требований при осуществлении образовательной деятельности организациями, осуществляющими подготовку водительских кадров» – более 40 участников из Кемеровской области; «Лицензирование образовательной деятельности негосударственных (частных) образовательных организаций и индивидуальных предпринимателей по программам дошкольного образования и дополнительного образования детей» – более 30 участников из Беловского, Кемеровского, Киселевского, Ленинск-Кузнецкого, Междуреченского, Прокопьевского, Юргинского городских округов; «Типичные нарушения лицензионных требований при осуществлении образовательной деятельности» – более 50 участников из Таштагольского муниципального района; «Оценка качества образования в современных условиях» – более 100 участников из Прокопьевского муниципального района; «Соблюдение требований действующего законодательства в сфере образования к официальным сайтам организаций, осуществляющих образовательную деятельность» – более 40 участников из Кемеровской области; «Лицензирование частных дошкольных организаций» – более 20 участников из Междуреченского, Новокузнецкого, Осинниковского городских округов; «Проблемные ситуации, возникающие в ходе проведения проверок контрольно-надзорных органов» (практикоориентированные) – отдельно в Новокузнецком и Прокопьевском городских округах (более 200 участников));

– публикация в газете «Кузбасс» 3 статей по вопросам приема на обучение в образовательные организации, реализующие программы дошкольного образования, начального, основного и среднего общего образования, и 1 статьи по вопросам предоставления образовательных услуг организациями частного сектора и соответствующих типичных нарушения прав потребителей образовательных услуг;

10) организовано получение дополнительного профессионального образования 19 государственными гражданскими служащими, организующими и осуществляющими рассмотрение обращений граждан (п. 1.6, п. 1.12);

11) проведена аттестация государственных гражданских служащих, в ходе которой были учтены знание *Федерального закона № 59-ФЗ* и результативность работы с обращениями граждан (п. 1.12);

12) проведены 4 совещания с государственными гражданскими служащими по вопросам работы с обращениями граждан, при необходимости также проводились индивидуальные практикоориентированные консультации, запрашивались соответствующие разъяснения в УРОГ АКО (п. 1.6, п. 1.13);

13) регистрация, учет и анализ обращений граждан осуществлялись с использованием автоматизированной системы, которая была модифицирована в целях учета изменений, внесенных в *Федеральный закон № 59-ФЗ*, а также обеспечения возможности исполнения *Указа Президента РФ от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций»* (п. 1.14);

14) соответствующие структурные подразделения обеспечивались всеми материально-техническими средствами, необходимыми для организации и осуществления рассмотрения обращений граждан (п. 1.6, п. 1.14).