



**ГОСУДАРСТВЕННАЯ СЛУЖБА
ПО НАДЗОРУ И КОНТРОЛЮ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ
КЕМЕРОВСКОЙ ОБЛАСТИ
(КУЗБАССОБРНАДЗОР)**

ПРИКАЗ

от 06.02.2018 № 181/06

**Об утверждении Положения о порядке организации
рассмотрения обращений граждан в Государственной службе по надзору
и контролю в сфере образования Кемеровской области**

С целью оптимизации и повышения эффективности работы по рассмотрению обращений граждан в Государственной службе по надзору и контролю в сфере образования Кемеровской области приказываю:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке организации рассмотрения обращений граждан в Государственной службе по надзору и контролю в сфере образования Кемеровской области (далее – Положение).


2. Ознакомить с Положением специалистов Государственной службы по надзору и контролю в сфере образования Кемеровской области, уполномоченных на рассмотрение обращений граждан (далее – Специалисты).

3. Информационно-аналитическому отделу (А. С. Бовбасу) обеспечить размещение настоящего приказа на официальном сайте Государственной службы по надзору и контролю в сфере образования Кемеровской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Специалистам осуществлять рассмотрение обращений граждан в соответствии Положением.


5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя начальника Кузбассобнадзора Шушуеву Надежду Галибовну.

Начальник Кузбассобнадзора

 О. Б. Лысых

СОГЛАСОВАНО:


Заместитель начальника Кузбассобнадзора

 Н. Г. Шушуева

Заместитель начальника – начальник
отдела надзора и правового обеспечения

 К. А. Цвелева

Начальник отдела организационной
и кадровой работы

 О. В. Сеницына

**Положение
о порядке организации рассмотрения обращений граждан
в Государственной службе по надзору и контролю в сфере образования
Кемеровской области**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок организации рассмотрения обращений граждан в Государственной службе по надзору и контролю в сфере образования Кемеровской области (Кузбассобнадзор), который распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением должностными лицами Кузбассобнадзора обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.2. Рассмотрение обращений и проведение личного приема граждан в Кузбассобнадзоре осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон), Уставом Кемеровской области, постановлением Коллегии Администрации Кемеровской области от 06.03.2008 № 76 «Об утверждении Положения о Государственной службе по надзору и контролю в сфере образования Кемеровской области», постановлением Коллегии Администрации Кемеровской области от 03.11.2006 № 218 «Об утверждении Положения о порядке организации рассмотрения обращений граждан в исполнительных органах государственной власти Кемеровской области», настоящим Положением.

1.3. Должностными лицами Кузбассобнадзора в пределах их компетенции рассматриваются индивидуальные и коллективные обращения граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступившие в Кузбассобнадзор в письменной форме, в форме электронного документа, устные обращения во время личного приема граждан (далее – обращения).

1.4. Обращения в форме электронного документа являются предложения, заявления или жалобы гражданина, направленные посредством сервиса «Электронная приемная» официального сайта Кузбассобнадзора и на официальные адреса электронной почты Кузбассобнадзора.

1.5. Организационно-техническое обеспечение рассмотрения обращений осуществляет отдел организационной и кадровой работы Кузбассобнадзора.

1.6. Информационно-консультативное обеспечение рассмотрения обращений осуществляет информационно-аналитический отдел Кузбассобнадзора.

1.7. Ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений возлагается на начальника Кузбассобнадзора и должностных лиц.

2. Регистрация и рассмотрение обращений

2.1. Обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента его поступления в Кузбассобрнадзор.

2.2. Регистрацию обращений осуществляет отдел организационной и кадровой работы Кузбассобрнадзора.

2.3. После регистрации обращение передается на ознакомление начальнику Кузбассобрнадзора.

2.4. Начальник Кузбассобрнадзора принимает решение о передаче обращения на рассмотрение в конкретное структурное подразделение Кузбассобрнадзора.

2.5. Передачу обращений в структурные подразделения Кузбассобрнадзора осуществляет отдел организационной и кадровой работы Кузбассобрнадзора.

2.6. Руководитель структурного подразделения Кузбассобрнадзора, в которое передано на рассмотрение обращение, принимает решение о передаче этого обращения на рассмотрение конкретному сотруднику структурного подразделения, уполномоченному на рассмотрение обращений граждан.

2.7. Передачу обращений конкретным сотрудникам руководители структурных подразделений Кузбассобрнадзора осуществляют самостоятельно.

2.8. Сотрудник Кузбассобрнадзора, которому передано на рассмотрение обращение, осуществляет его регистрацию в Журнале регистрации обращений, и в дальнейшем проводит процедуру рассмотрения самостоятельно.

2.9. Все входящие и исходящие документы, относящиеся к процедуре рассмотрения обращения, подлежат обязательному согласованию с руководителем соответствующего структурного подразделения и начальником Кузбассобрнадзора и регистрации.

2.10. Регистрацию документов осуществляет отдел организационной и кадровой работы Кузбассобрнадзора.

2.11. Исходящие документы подписываются начальником Кузбассобрнадзора.

2.12. После завершения процедуры рассмотрения обращения соответствующие документы формируются в дело.

2.13. Сведения о результатах рассмотрения обращения вносятся в Журнал регистрации обращений.

2.14. Сведения об обращениях вносятся в электронную базу данных, информационно-техническое сопровождение которой осуществляет информационно-аналитический отдел Кузбассобрнадзора.

3. Организация работы по личному приему граждан

3.1. Личный прием граждан (в том числе с выездом в территории) проводится начальником Кузбассобрнадзора, а также уполномоченными на то лицами.

3.2. Информация об установленных днях, часах, месте личного приема доводится до сведения граждан.

3.3. Личный прием граждан в Кузбассобрнадзоре осуществляется в соответствии с графиком, утверждаемым начальником Кузбассобрнадзора.

3.3. Информационно-консультативное обеспечение личного приема граждан осуществляет информационно-аналитический отдел Кузбассобрнадзора.

3.4. Организационно-техническое обеспечение личного приема граждан осуществляет отдел организационной и кадровой работы Кузбассобнадзора.

3.5. По решению начальника Кузбассобнадзора в личном приеме граждан могут участвовать специалисты Кузбассобнадзора.

3.6. В случае отсутствия в день личного приема граждан начальника Кузбассобнадзора прием заявителей осуществляет уполномоченное на то лицо.

3.7. Содержание устного обращения, поступившего во время личного приема гражданина, заносится в карточку личного приема гражданина, подлежащую регистрации.

3.8. Также в карточку личного приема гражданина заносится результат рассмотрения обращения либо резолюция лица, проводившего личный прием, с поручением исполнителю.

3.9. Регистрацию карточек личного приема осуществляет отдел организационной и кадровой работы Кузбассобнадзора.

4. Аналитическая и информационно-справочная работа

4.1. С целью устранения причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования работы с обращениями граждан в Кузбассобнадзоре систематически проводится анализ и обобщение поступивших от населения предложений, заявлений, жалоб.

4.2. Результаты анализа по итогам полугодия, года направляются в Управление по работе с обращениями граждан Администрации Кемеровской области.

4.3. Обобщенная информация о результатах рассмотрения обращений заявителей размещается на официальном сайте Кузбассобнадзора в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и Интернет-портале органов государственной власти Кемеровской области.

4.4. Сотрудники Кузбассобнадзора представляют заявителям справки, связанные с рассмотрением их обращений.

5. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

5.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан осуществляют в пределах своей компетенции должностные лица Кузбассобнадзора, рассматривающие обращения, руководители соответствующих структурных подразделений Кузбассобнадзора, начальник Кузбассобнадзора, должностное лицо, ответственное за организацию работы с обращениями граждан, назначаемое приказом начальника Кузбассобнадзора.

5.2. Контроль осуществляется посредством анализа содержания входящих и исходящих документов и материалов, проверки соблюдения установленных сроков их направления.