



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

ПРИКАЗ

от _____ № _____

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

С целью обеспечения в Государственной службе по надзору и контролю в сфере образования Кемеровской области рассмотрения обращений граждан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

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.
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 и в разделе «Электронный бюллетень Коллегии Администрации Кемеровской области» на официальном сайте Администрации Кемеровской области.

Начальник Кузбассобрнадзора

О. Б. Лысых

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель начальника Кузбассобрнадзора

Н. Г. Шушуева

Заместитель начальника – начальник
отдела надзора и правового обеспечения

К. А. Цвелева

**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.

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.

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

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.

1.3. Организационно-техническое обеспечение рассмотрения обращений, поступивших от граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в адрес Кузбассобнадзора, осуществляет отдел организационной и кадровой работы Кузбассобнадзора.

Информационно-консультативное обеспечение рассмотрения обращений, поступивших от граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в адрес Кузбассобнадзора осуществляет информационно-аналитический отдел Кузбассобнадзора.

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

2. Регистрация и рассмотрение обращений граждан

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

2.2. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Кузбассобнадзора, то в течение семи дней со дня регистрации обращение направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам, учреждения и организации, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, объединения граждан, в том числе юридического лица, направившего обращение (далее – заявитель), о переадресации обращения.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, государственное или муниципальное учреждение, другие организации в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.3. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и Губернатору Кемеровской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в абзаце 2 пункта 2.2 настоящего Положения.

2.4. Если решение вопросов, содержащихся в обращении, относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, им направляются копии обращения в течение семи дней со дня регистрации.

2.5. Должностные лица Кузбассобнадзора при направлении обращения на рассмотрение в другие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, государственные или муниципальные учреждения, другие организации вправе в случае необходимости запрашивать, в том числе в электронной форме, документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

2.6. Запрещается направлять обращение на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

В случае, если в соответствии с абзацем 1 настоящего пункта невозможно направление жалобы на рассмотрение в исполнительный орган государственной власти Кемеровской области, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, обращение возвращается заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

2.7. При рассмотрении обращения должностное лицо Кузбассобнадзора:

– обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в необходимых случаях – с участием заявителя;

– запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания или органов предварительного следствия;

– принимает необходимые меры для восстановления и защиты нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

– дает ответ по существу поставленных в обращении вопросов в соответствии с Федеральным законом.

В случае, если обращение поступило непосредственно в Кузбассобнадзор, то Кузбассобнадзор уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другие государственные органы, органы местного самоуправления или иным должностным лицам в соответствии с их компетенцией, а также обо всех случаях продления срока рассмотрения обращения.

2.8. Ответ на обращение должен содержать конкретную информацию по всем поставленным в нем вопросам.

2.9. Ответ на обращение подписывается начальником Кузбассобнадзора.

2.10. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

2.11. Ответ на обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности содержащее обжалование судебного решения, вынесенного в отношении неопределенного круга лиц, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте Кузбассобнадзора в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

При этом не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

2.12. Документы по обращениям граждан формируются в дела.

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

2.14. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений осуществляют в пределах своей компетенции должностные лица Кузбассобнадзора.

3. Порядок работы с отдельными видами обращений

3.1. Письма депутатов Государственной Думы и членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, к которым приложены обращения заявителей, рассматриваются в первоочередном порядке.

3.2. В случае, если в обращении не указаны фамилия или почтовый адрес, ответ на обращение не дается.

3.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается заявителю с разъяснением порядка обжалования решения суда.

3.4. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы в адрес должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

3.5. На письменное обращение, текст которого не поддается прочтению, ответ не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.6. В случае, если текст обращения не позволяет определить суть заявления, предложения или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.7. В случае поступления от одного лица нескольких обращений, дублирующих первичное, они регистрируются, приобщаются к ранее поступившему обращению. Краткие ответы на них даются со ссылкой на ответ по первичному обращению.

3.8. Начальник Кузбассобнадзора вправе принять решение о обоснованности очередного обращения гражданина и прекращении переписки с ним по вопросам, на которые ему неоднократно давались письменные ответы в связи с ранее направляемыми обращениями в указанные органы, если заявителем не приводятся новые доводы или обстоятельства. Об этом решении Кузбассобнадзор уведомляет гражданина.

3.9. В случае поступления в Кузбассобнадзор обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Кузбассобнадзора в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес указанного сайта, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

Ответ по существу такого вопроса дается на основании обращения с просьбой о его предоставлении.

3.10. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, обращение гражданина вновь рассматривается в Кузбассобнадзоре.

3.11. Обращение гражданина, поступившее из редакций газет, радио, телевидения и других средств массовой информации, рассматривается в соответствии с Федеральным законом и настоящим Положением.

3.12. Письменное обращение с подарками и вложениями в конверты передается начальнику Кузбассобнадзора и далее направляется в соответствии с его решением. Паспорта, трудовые книжки, другие документы, вложенные в конверт вместе с письменным обращением, направляются в орган местного самоуправления по месту жительства заявителя с просьбой вернуть их автору обращения.

3.13. Обращения в письменной форме или в форме электронного документа, в которых содержатся сведения о фактах коррупции со стороны государственных гражданских служащих Кемеровской области, ставятся на контроль и направляются заместителю Губернатора Кемеровской области (по координации работы правоохранительных органов и органов военного управления), а также в управление кадров и государственной службы Администрации Кемеровской области.

3.14. Письмо, содержащее просьбу о приеме по личным вопросам, рассматривается как письменное обращение. В случае необходимости автору обращения направляется сообщение о порядке записи на личный прием.

4. Сроки рассмотрения обращений

4.1. Обращение, поступившее в Кузбассобрнадзор в соответствии компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

4.2. Обращение, по которому дано поручение Губернатора Кемеровской области, рассматривается в Кузбассобрнадзоре в течение 15 дней со дня его регистрации в Управлении по работе с обращениями граждан Администрации Кемеровской области (далее – УРОГ АКО).

Информация о результатах рассмотрения обращения направляется в адрес Губернатора Кемеровской области только через УРОГ АКО.

4.3. Обращение, поставленное в УРОГ АКО на особый контроль, рассматривается в Кузбассобрнадзоре в течение 15 дней со дня его регистрации в УРОГ АКО.

Решение о продлении срока рассмотрения такого обращения принимается Губернатором Кемеровской области, заместителями Губернатора Кемеровской области.

4.4. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу начальник Кузбассобрнадзора вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней.

Для продления срока рассмотрения обращения непосредственный исполнитель направляет начальнику Кузбассобрнадзора служебную записку с указанием объективных причин, по которым срок рассмотрения обращения может быть продлен, и предложение об окончательном сроке его рассмотрения, по истечении которого заявителю будет дан ответ.

О продлении срока рассмотрения обращения Кузбассобрнадзор уведомляет заявителя письменно.

О продлении срока рассмотрения обращения, зарегистрированного и поставленного на контроль в УРОГ АКО, Кузбассобрнадзор в письменной форме сообщает в УРОГ АКО.

4.5. По запросам, направленным в установленном порядке государственными органами, органами местного самоуправления или должностными лицами, рассматривающими обращения граждан, Кузбассобрнадзор обязан в течение 15 дней представить необходимые документы и материалы, за исключением тех, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, и для которых установлен особый порядок их представления.

5. Организация работы по личному приему граждан

5.1. Личный прием граждан (в том числе с выездом в территории) проводится начальником Кузбассобнадзора, а также уполномоченными на то лицами. Информация об установленных днях, часах, месте приема доводится до сведения граждан.

5.2. Личный прием граждан в Кузбассобнадзоре осуществляется согласно графику, утверждаемому начальником Кузбассобнадзора.

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

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

5.3. По решению начальника Кузбассобнадзора в приеме могут участвовать специалисты Кузбассобнадзора.

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

5.5. Предварительная запись на личный прием производится по желанию заявителя. При записи на личный прием у заявителя уточняются причины его обращения и существо вопроса.

5.6. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности по мере прибытия и регистрации заявителей.

5.7. Право на внеочередной прием имеют:

Герои Советского Союза;

Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы;

члены Совета Федерации и депутаты Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации;

ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны;

ветераны и инвалиды боевых действий;

инвалиды 1 и 2 групп, их законные представители;

родители (опекуны, попечители, приемные родители), имеющие детей-инвалидов, а также на попечении которых находятся трое и более детей;

родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет.

5.8. Содержание устного обращения, поступившего во время личного приема, заносится в карточку личного приема гражданина, подлежащую регистрации. Также в карточку заносится результат рассмотрения обращения либо резолюция лица, проводившего личный прием, с поручением исполнителю.

5.9. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом и настоящим Положением.

5.10. Если в устном обращении содержатся факты и обстоятельства, не требующие дополнительных проверок, ответ с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях гражданину направляется письменный ответ по существу поставленных им вопросов.

5.11. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Кузбассобнадзора, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.12. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, так как ему ранее были даны ответы по существу поставленных вопросов.

В случае грубого, агрессивного поведения заявителя личный прием может быть прекращен. При необходимости может быть вызван сотрудник охраны.

5.13. Заявители, находящиеся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, на личный прием не допускаются.

5.14. Обращения заявителей, поступившие на личном приеме, могут рассматриваться с использованием видео и аудиозаписи.

6. Аналитическая и информационно-справочная работа

6.1. 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.

Результаты анализа по итогам полугодия, года направляются в УРОГ АКО.

6.2. 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.

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