Утвержден

 приказом руководителя аппарата

 акима Кызылординской области

 от « ­­01 » 10 2020 года №11-01/60

**Положение**

**отдела контроля за рассмотрением обращений государственного учреждения «Аппарат акима Кызылординской области»**

**Глава 1. Общие положения**

1. Отдел контроля за рассмотрением обращений государственного учреждения «Аппарат акима Кызылординской области» (далее – Отдел) является структурным подразделением государственного учреждения «Аппарат акима Кызылординской области».

2. Отдел в своей деятельности руководствуется Конституцией Республики Казахстан, законами, актами Президента и Правительства Республики Казахстан, иными нормативными правовыми актами, а также настоящим Положением.

3. Структура, штатная численность Отдела утверждается руководителем аппарата акима Кызылординской области в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

**Глава 2. Основные задачи, функции, права и обязанности Отдела**

4. Задача: прием обращений физических и юридических лиц.

Функции:

1. прием и регистрация обращений физических и юридических лиц, поступающих:

на бумажном носителе, в том числе через почтовую связь, а также нарочно в Отдел;

в электронном формате, соответствующим требованиям законодательства Республики Казахстан об электронном документе и электронно-цифровой подписи;

2) определение характера вопросов, распределение обращений физических и юридических лиц и направление их структурным подразделениям аппарата акима Кызылординской области, другим государственным и местным исполнительным органам для рассмотрения и представления ответа, либо формирование позиции по проблемам, поднимаемым в обращениях физических и юридических лиц, кроме обращений, порядок рассмотрения которых установлен законодательством Республики Казахстан об административных правонарушениях, уголовно-процессуальным, гражданским процессуальным законодательством Республики Казахстан;

3) осуществление контроля за рассмотрением обращений физических и юридических лиц, направленных государственным и местным исполнительным органам, в том числе акимата города Кызылорды и районов;

4) анализ качества ответов государственных органов и акиматов города Кызылорда и районов и принятых ими мер по обращениям физических и юридических лиц, взятых на контроль акимом Кызылординской области, в рамках компетенции Отдела;

5) направление на доработку ответов государственных и местных исполнительных органов в случае их некачественного исполнения в рамках компетенции Отдела;

6) рассмотрение обращений физических и юридических лиц и направление ответов заявителям в рамках компетенции Отдела;

7) организация учета и ведения текущего делопроизводства по обращениям физических и юридических лиц в рамках компетенции Отдела;

8) оказание консультативной помощи физическим и юридическим лицам в рамках компетенции Отдела;

9) мониторинг работы по приему и рассмотрению обращений физических и юридических лиц акимата города Кызылорды и районов.

5. Задача: организация личного приема физических лиц и представителей юридических лиц.

Функции:

1) организация и проведение личного приема физических и юридических лиц акимом Кызылординской области и его заместителями, руководителем аппарата акима и его заместителями, руководителями структурных подразделений аппарата акима, а также иными работниками аппарата акима Кызылординской области, уполномоченными на осуществление приема по предварительной записи, и осуществление контроля за рассмотрением обращений и поручений, данных в ходе личного приема физических и юридических лиц;

2) при проведении личного приема физических и юридических лиц, в случае необходимости, обеспечение участия курирующего заместителя акима Кызылординской области, руководящего состава исполнительных органов, финансируемых из соответствующего бюджета;

3) организация личного приема физических и юридических лиц в аппарате акима Кызылординской области, либо в другом населенном пункте, в том числе в формате видеоконференцсвязи с помощником Президента Республики Казахстан–заведующим Отделом по контролю за рассмотрением обращений Администрации Президента Республики Казахстан по согласованию физических и представителей юридических лиц в случае необходимости;

4) контроль за организацией регулярных выездных приемов физических и представителей юридических лиц акимом района/города, заместителями акима района/города и руководителями структурных подразделений аппарата акима района/города, в том числе в формате видеоконференцсвязи;

5) мониторинг работы по приему и рассмотрению обращений физических и юридических лиц акимата города Кызылорды и районов;

6) контроль за организацией и проведением личного приема физических лиц и представителей юридических лиц руководством акимата города Кызылорды и районов.

6. Задача: анализ поступающих обращений физических и юридических лиц, выявление системных проблем и выработка рекомендаций по их решению.

Функции:

1) контент-анализ обращений и составление справок о системных вопросах, поднимаемых заявителями;

2) мониторинг проблемных вопросов в разрезе акимата города Кызылорды и районов, формирование карты проблемных вопросов;

3) выработка совместно со структурными подразделениями аппарата акима Кызылординской области, другими уполномоченными государственными органами предложений по:

разработке и реализации программ, направленных на повышение качества жизни населения региона;

развитию отдельных секторов экономики, районов/городов;

другим актуальным вопросам, поднимаемым в обращениях физических и юридических лиц;

4) выработка предложений по дальнейшему совершенствованию законодательства и правоприменительной практики по рассмотрению обращений физических и юридических лиц;

5) участие в разработке правовых актов и методических документов по совершенствованию порядка рассмотрения обращений физических и юридических лиц, а также документационного обеспечения и контроля исполнения поручений по их обращениям;

6) подготовка проектов докладов и аналитических записок акима Кызылординской области, руководителя аппарата акима Кызылординской области о ходе реализации поручений Президента Республики Казахстан, руководства Администрации Президента Республики Казахстан и помощника Президента – заведующего Отделом по контролю за рассмотрением обращений Администрации Президента Республики Казахстан в части рассмотрения обращений физических и юридических лиц один раз в полугодие.

7. Задача: организация взаимодействия с государственными органами и гражданским обществом.

Функции:

1. в рамках своей компетенции разработка методических рекомендаций по оказанию консультативной помощи физическим и юридическим лицам, приему и рассмотрению обращений физических и юридических лиц на основе актуальных системных проблем и лучших практик;
2. в рамках своей компетенции оказание организационно-методической и информационной помощи местным исполнительным органам по вопросам учета, регистрации, а также рассмотрения обращений физических и юридических лиц;
3. в рамках своей компетенции организация инициирования создания специальных рабочих групп с участием заинтересованных уполномоченных государственных органов, представителей гражданского общества и экспертных сообществ для выработки решений по значимым вопросам, вызывающим повышенный общественный резонанс;
4. взаимодействие с ответственными структурными подразделениями местного исполнительного органа, другими уполномоченными государственными органами и Отделом по контролю за рассмотрением обращений Администрации Президента Республики Казахстан по вопросам реализации поручений Президента Республики Казахстан, Государственного секретаря, руководства Администрации Президента Республики Казахстан, данных в рамках рассмотрения обращений физических и юридических лиц;
5. обеспечение взаимодействия с уполномоченными государственными органами в рамках разработки и запуска проекта «Е-обращение»;
6. организация встреч и заслушиваний руководителей исполнительных органов, финансируемых из местного бюджета и по согласованию руководителей неправительственных организаций, средств массовой информации, общественных деятелей по актуальным вопросам защиты прав человека и жизнеобеспечения населения;

8. Задача: контроль за своевременной и полной реализацией местными исполнительными органами поручений Президента Республики Казахстан, Государственного секретаря Республики Казахстан, руководства Администрации Президента Республики Казахстан, Отдела по контролю за рассмотрением обращений Администрации Президента Республики Казахстан, данных в рамках рассмотрения обращений.

Функции:

1. осуществление контроля за деятельностью структурных подразделений аппарата акима Кызылординской области, исполнительных органов, финансируемых из областного бюджета, акиматов города Кызылорды и районов по рассмотрению обращений по реализации поручений Президента Республики Казахстан, Государственного секретаря Республики Казахстан, руководства Администрации Президента Республики Казахстан, Отдела по контролю за рассмотрением обращений Администрации Президента Республики Казахстан, акима;
2. внесение предложений по укреплению исполнительской дисциплины;
3. проверка с выездом на место хода исполнения поручения Президента Республики Казахстан, Государственного секретаря Республики Казахстан, руководства Администрации Президента Республики Казахстан, акима Кызылординской области, по сложным, имеющим массовый характер, вопросам;
4. участие совместно со структурными подразделениями аппарата акима Кызылординской области, в проверках по вопросам реализации актов и поручений Президента Республики Казахстан, руководства Администрации Президента Республики Казахстан, акима Кызылординской области, связанных с обращениями физических и юридических лиц, исполнительской дисциплины, внесение предложений о принятии мер по устранению выявленных нарушений и привлечении к ответственности должностных лиц, допустивших нарушения;
5. внесение предложений о привлечении к дисциплинарной ответственности должностных лиц аппарата акима Кызылординской области, местных исполнительных органов акимата города Кызылорды и районов по вопросам качества исполнения поручений, поставленных на контроль Президентом Республики Казахстан, Государственным секретарем Республики Казахстан, руководством Администрации Президента Республики Казахстан и Отдела по контролю за рассмотрением обращений Администрации Президента Республики Казахстан, организация мониторинга за их исполнением;

6) участие в отчетных коллегиальных мероприятиях местных исполнительных органов, акимов районов/городов по обсуждению итогов рассмотрения обращений физических и юридических лиц;

7) подготовка заключений по результатам мониторинга исполнения поручений Президента Республики Казахстан, руководства Администрации Президента Республики Казахстан, Отдела по контролю за рассмотрением обращений Администрации Президента Республики Казахстан по конкретным обращениям.

9. Задача: контроль за соблюдением требований делопроизводства в части рассмотрения обращений.

Функции:

1) в рамках своей компетенции осуществление проверки состояния делопроизводства в аппарате акима Кызылординской области, местных исполнительных органах акимата города Кызылорды и районов в части рассмотрения обращений физических и юридических лиц;

2) контроль за соблюдением требований законодательства по рассмотрению обращений физических и юридических лиц, проведение инструктажа вновь принятых сотрудников аппарата акима Кызылординской области, по вопросам рассмотрения обращений физических и юридических лиц.

**Глава 3. Организация деятельности Отдела**

10. Отдел обладает полномочиями, необходимыми для реализации его основных задач и функций, в соответствии с законодательными актами, актами Президента и Правительства Республики Казахстан, иными нормативными правовыми актами Республики Казахстан.

11. Отдел возглавляет руководитель, назначаемый на должность и освобождаемый от должности в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

12. Руководитель Отдела осуществляет общее руководство деятельностью структурного подразделения и несет персональную ответственность за выполнение возложенных на Отдел задач и осуществление им своих функций.

13. Руководитель Отдела представляет руководству аппарата акима Кызылординской области предложения по структуре и штатному расписанию структурного подразделения.