



**РЕГИОНАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ И КОНТРОЛЮ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ
РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

01.03.2013

№ 600

г. Ростов-на-Дону

Об утверждении административного регламента исполнения Региональной службой по надзору и контролю в сфере образования Ростовской области государственной функции, связанной с рассмотрением обращений граждан

В соответствии с постановлением Правительства Ростовской области от 05.09.2012 № 861 «О разработке и утверждении органами исполнительной власти Ростовской области административных регламентов предоставления государственных услуг и административных регламентов исполнения государственных функций», Положением о Региональной службе по надзору и контролю в сфере образования Ростовской области, утвержденным постановлением Правительства Ростовской области от 18.11.2011 № 138, для обеспечения необходимых условий по реализации прав и законных интересов граждан, повышения эффективности осуществления возложенных на государственных гражданских служащих полномочий

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить административный регламент исполнения Региональной службой по надзору и контролю в сфере образования Ростовской области государственной функции «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятия по ним решений и направления ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок» согласно приложению к настоящему приказу.

2. Заведующему сектором правовой и кадровой работы (Говорина Т.В.) довести настоящий приказ до сведения государственных гражданских служащих, замещающих должности в Региональной службе по надзору и контролю в сфере образования Ростовской области, под роспись.

3. Руководителям структурных подразделений обеспечить соблюдение административного регламента, указанного в пункте 1 настоящего приказа.

4. Признать утратившими силу приказы Ростобнадзора от 11.08.2010 № 1605 «Об утверждении административного регламента исполнения государственной функции рассмотрения обращений граждан в Региональной службе по надзору и контролю в сфере образования Ростовской области» и от 31.12.2010 № 2900 «О внесении изменений в приказ Ростобнадзора от 11.08.2010 № 1605».

5. Настоящий приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.

6. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Руководитель Региональной службы



Н.В. Толстик

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
исполнения Региональной службой по надзору и контролю
в сфере образования Ростовской области государственной функции
«Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и полного
рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятия по ним
решений и направления ответов заявителям в установленный
законодательством Российской Федерации срок»

1. Общие положения

1.1. Государственная функция по осуществлению приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее – государственная функция) осуществляется Региональной службой по надзору и контролю в сфере образования Ростовской области (далее – Ростобнадзор).

1.2. Исполнение государственной функции осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 27.07.2004 № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 02.08.2004, № 31, ст. 3215);

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060);

Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 31.07.2006, № 31 (1 ч.), ст. 3448);

Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (Собрание законодательства Российской Федерации, 31.07.2006, № 31 (1 ч.), ст. 3451);

Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (Собрание законодательства Российской Федерации, 16.02.2009, № 7, ст. 776);

постановлением Госстандарта Российской Федерации от 03.03.2003 № 65-ст «О принятии и введении в действие государственного стандарта Российской Федерации» (по заключению Минюста России от 04.04.2003 № 07/3276-ЮД в государственной регистрации не нуждается);

Областным законом от 25.10.2002 № 273-ЗС «Об административных правонарушениях» (Наше время, № 214-215, 31.10.2002);

Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан» («Наше время», № 176-177, 16.05.2007);

Положением о Региональной службе по надзору и контролю в сфере образования Ростовской области, утвержденным постановлением Правительства Ростовской области от 18.11.2011 № 138 («Наше время», № 527-530, 29.11.2011).

1.3. Административный регламент исполнения Ростобрнадзором государственной функции «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятия по ним решений и направления ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок» (далее – Административный регламент) устанавливает сроки и последовательность административных процедур (действий), а также порядок взаимодействия между структурными подразделениями Ростобрнадзора и с иными органами исполнительной власти Ростовской области.

При исполнении государственной функции осуществляется взаимодействие с федеральными органами исполнительной власти и их территориальными органами, органами исполнительной власти Ростовской области, органами местного самоуправления муниципальных образований Ростовской области, иными организациями.

Положения Административного регламента распространяются на все устные обращения, обращения в письменной форме, обращения в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан, кроме обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами.

Заявителями при исполнении государственной функции являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее – заявители, граждане).

1.4. При рассмотрении обращения гражданина Ростобрнадзор и (или) его должностные лица и работники:

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления муниципальных образований Ростовской области и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.4.10-3.4.15 раздела 3 настоящего Административного регламента;

уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования Ростовской области или должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

возвращают обращение гражданину, если в обращении обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

уведомляют гражданина о недопустимости злоупотребления правом или о принятии решения о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином, или об оставлении обращения без ответа в случае, если текст обращения не поддается прочтению либо ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

оставляют обращение без ответа в случае, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которым должен быть направлен ответ; если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершенном или совершаемом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, направляют данное обращение в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

1.5. При рассмотрении обращения, поступившего в Ростобнадзор, гражданин имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании. К обращениям, поступившим в форме электронного документа, гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.4.10-3.4.15 раздела 3 настоящего Административного регламента, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования Ростовской области или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном

и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.6. Результатом осуществления государственной функции являются:

письменный или устный ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования Ростовской области, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

возвращение обращения гражданину, если в обращении обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

уведомление гражданина о недопустимости злоупотребления правом или о принятии решения о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином, или об оставлении обращения без ответа в случае, если текст обращения не поддается прочтению либо ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

оставление обращения без ответа в случае, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которым должен быть направлен ответ. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершенном или совершаемом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2. Требования к порядку исполнения государственной функции

2.1. Требования к порядку информирования об исполнении государственной функции

2.1.1. Для получения информации о порядке исполнения государственной функции заявители обращаются в Ростобнадзор:

по телефонам Ростобнадзора;

в письменном виде (с доставкой по почте, самостоятельно или курьером, факсимильной связью) по адресу Ростобнадзора;

в форме электронного документа по адресам электронной почты и посредством официального сайта Ростобнадзора в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт Ростобнадзора);

непосредственно в приемную для получения устной информации.

2.1.2. Юридический и почтовый адреса Ростобнадзора:

ул. Темерницкая, 44, г. Ростов-на-Дону, 344002.

Приемная Ростобнадзора расположена на 3 этаже.

Официальный сайт Ростобнадзора: www.rostobrnadzor.ru.

Телефон для справок: (863) 282-22-05.

Факс: (863) 282-22-05.

Адрес электронной почты: rostobrnadzor@rostobrnadzor.ru.

2.1.3. График приема заявителей в Ростобнадзоре

Письменные обращения принимаются в рабочее время:

понедельник – четверг – 9.00 - 18.00 (перерыв 13.00 - 13.45);

пятница – 9.00 - 16.45 (перерыв 13.00 - 13.45).

Личный прием граждан проводится три раза в месяц (первые три понедельника каждого месяца) с 17.00 до 18.00.

2.1.4. Основными требованиями к информированию заявителей о порядке исполнения государственной функции являются достоверность предоставляемой информации, четкость в изложении информации, полнота информирования.

2.1.5. Информирование заявителей о порядке исполнения государственной функции осуществляется в виде индивидуального информирования или публичного информирования.

Информирование проводится в форме устного информирования или письменного информирования.

2.1.6. Индивидуальное устное информирование о порядке исполнения государственной функции обеспечивается государственными гражданскими служащими Ростобнадзора, осуществляющими исполнение государственной функции (далее – должностные лица), лично или по телефону.

2.1.7. При ответе на телефонные звонки должностное лицо, сняв трубку, должно назвать свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование структурного подразделения Ростобнадзора и предложить заявителю представиться и изложить суть вопроса.

2.1.8. Должностные лица при общении с заявителями (по телефону или лично) должны корректно и внимательно относиться к заявителям, не унижая их чести и достоинства. Устное информирование о порядке исполнения государственной функции должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи.

2.1.9. Должностные лица, осуществляющие устное информирование о порядке исполнения государственной функции, не вправе осуществлять консультирование заявителей, выходящее за рамки стандартных процедур и условий исполнения государственной функции и прямо или косвенно влияющее на индивидуальные решения заявителей.

2.1.10. Должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование о порядке исполнения государственной функции, должно принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других должностных лиц; в случае, если для осуществления индивидуального устного информирования требуется более десяти минут, может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией о порядке исполнения государственной функции в письменном виде либо назначить другое удобное для него время для устного информирования о порядке исполнения государственной функции.

2.1.11. Индивидуальное письменное информирование о порядке исполнения государственной функции при обращении граждан в Ростобнадзор осуществляется путем направления ответа почтовым отправлением или электронной почтой в зависимости от способа обращения за информацией или способа доставки ответа, указанного в обращении заявителя, полученном в форме электронного документа.

2.1.12. При коллективном обращении граждан в Ростобнадзор письменное информирование о порядке исполнения государственной функции осуществляется путем направления ответа почтовым отправлением или электронной почтой в адрес заявителя, указанного в обращении первым, если не указан иной адрес, в зависимости от способа обращения за информацией или способа доставки ответа, указанного в обращении заявителя, полученном в форме электронного документа.

2.1.13. Публичное информирование заявителей о порядке исполнения государственной функции осуществляется посредством размещения информации на официальном сайте Ростобнадзора, на информационных стендах, размещенных в помещениях Ростобнадзора.

2.1.14. Официальный сайт Ростобнадзора должен содержать: сведения о местонахождении, справочные телефоны, факсы, адрес электронной почты Ростобнадзора, а также графики личного приема граждан.

2.1.15. Информация, размещаемая на информационном стенде, должна содержать дату размещения.

2.1.16. На стенде размещается следующая обязательная информация:
порядок исполнения государственной функции;
почтовый адрес и адрес местонахождения Ростобнадзора, номер телефона (факса), адрес официального сайта Ростобнадзора;
график работы Ростобнадзора;
фамилия, имя, отчество и должность лица, осуществляющего прием письменных обращений и устное информирование граждан;
адрес, по которому осуществляется прием письменных обращений и устное информирование граждан;
требования к письменным обращениям граждан;
график личного приема граждан;
перечень типовых, наиболее часто задаваемых заявителями вопросов, относящихся к компетенции Ростобнадзора, и ответы на них.

2.1.17. Информация печатается удобным для чтения шрифтом (размер шрифта не менее 18 пт), без исправлений, наиболее важные места рекомендуется выделять другим шрифтом.

2.1.18. Уполномоченное должностное лицо, ответственное за размещение информации на официальном сайте и информационных стендах Ростобнадзора, осуществляет систематическое обновление информации по вопросам исполнения государственной функции.

2.1.19. Публичное письменное информирование в связи с рассмотрением обращений граждан в Ростобнадзоре осуществляется путем размещения соответствующих материалов на официальном сайте Ростобнадзора и информационном стенде.

2.1.20. На официальном сайте Ростобнадзора содержится перечень типовых, наиболее актуальных вопросов заявителей, относящихся к компетенции Ростобнадзора, и ответы на них.

2.2. Срок исполнения государственной функции

2.2.1. Срок регистрации письменных обращений в Ростобнадзоре с момента поступления – 3 дня. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

2.2.2. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Ростобнадзора, в течение 7 дней со дня их регистрации в Ростобнадзоре подлежат направлению в соответствующие органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, когда текст письменного обращения не поддается прочтению.

2.2.3. В случае, если заявитель в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции нескольких органов, копии обращения должны быть направлены в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующие органы.

2.2.4. Рассмотрение обращения гражданина осуществляется в течение 30 дней со дня его регистрации. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то днем окончания срока рассмотрения обращения считается ближайший, следующий за ним, рабочий день.

2.2.5. В исключительных случаях, а также в случае направления Ростобнадзором запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, руководитель Ростобнадзора или его заместитель вправе продлить срок рассмотрения письменных обращений не более чем на 30 дней. При этом гражданину направляется соответствующее уведомление.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме

3.1. Исполнение государственной функции включает следующие административные процедуры:

- 1) работа с письменными обращениями граждан:
 - прием, первичная обработка и регистрация обращений граждан;
 - направление обращений граждан на рассмотрение;
 - рассмотрение обращений граждан;
 - подготовка и направление ответов на обращения граждан;

- 2) личный прием граждан;
- 3) предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения.

3.2. Выполнение административных действий в рамках исполнения государственной функции осуществляется государственными гражданскими служащими Ростобнадзора, осуществляющими работу с обращениями граждан и несущими установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и качество рассмотрения обращений граждан.

3.3. Блок-схема последовательности административных действий при исполнении государственной функции представлена в приложении № 1 к настоящему Административному регламенту.

3.4. Прием, первичная обработка и регистрация обращений граждан

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление в Ростобнадзор письменного обращения гражданина, а также поступление письменного обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения по существу.

3.4.2. Заявители передают для рассмотрения письменные обращения:

лично или курьером в приемную Ростобнадзора;

почтовым отправлением;

посредством электронной почты;

посредством факсимильной связи;

в виде интернет-обращения на официальный сайт Ростобнадзора.

3.4.3. Заявители могут направлять в Ростобнадзор индивидуальные и коллективные письменные обращения.

3.4.4. В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ направляются следующие виды письменных обращений: предложения, заявления, жалобы.

3.4.5. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать:

наименование Ростобнадзора либо фамилию, имя, отчество и (или) должность соответствующего должностного лица Ростобнадзора;

фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя;

почтовый адрес заявителя, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;

суть предложения, заявления, жалобы;

личную подпись заявителя;

дату написания.

3.4.6. Обращение, поступившее в электронной форме, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

3.4.7. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии, а к обращению в электронной форме – соответствующие документы и материалы в электронной форме, либо направляет указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

3.4.8. Обращение гражданина, поступившее в Ростобнадзор по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

3.4.9. Регистрации, учету и рассмотрению подлежат все поступившие обращения граждан, включая и те, которые не соответствуют требованиям, установленным настоящим Административным регламентом.

3.4.10. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.4.11. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.4.12. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.4.13. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.4.14. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Ростобнадзора или его заместитель вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Ростобнадзор или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.4.15. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ

по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.4.16. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Ростобрнадзор или должностному лицу Ростобрнадзора.

3.4.17. Прием письменных обращений непосредственно от граждан или их представителей производится работником, ответственным за прием документов.

По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы (приложение № 2) с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

3.4.18. Обращения, присланные по почте, поступившие по факсу, электронной почте, в электронной форме на официальный сайт Ростобрнадзора, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают работнику, ответственному за прием документов.

3.4.19. Работник, ответственный за прием документов, при получении письменных обращений, доставленных по почте, самостоятельно или курьером:

проверяет правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью;

вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

прикладывает впереди письма поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные документы);

в случае отсутствия самого текста обращения в письме составляет справку (приложение № 3), которую прилагает к поступившим документам;

составляет акт (приложение № 4) в двух экземплярах на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Один экземпляр указанного акта приобщается к поступившему обращению, второй – хранится у работника, ответственного за прием документов;

получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает об этом руководителю Ростобрнадзора и принимает меры безопасности.

3.4.20. Работник, ответственный за прием документов при получении обращений, поступивших по электронной почте, в виде электронного обращения на официальный сайт Ростобнадзора:

проверяет правильность адресования корреспонденции;

распечатывает текст обращения на бумаге;

в случае отсутствия самого текста обращения (вложения) в поступившем по электронной почте сообщении составляет справку, которую прилагает к поступившему сообщению;

производит дальнейшую работу с данной категорией обращений как с письменными обращениями.

3.4.21. Поступившие в адрес Ростобнадзора письма с пометкой «Лично», правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются. Они передаются непосредственно должностному лицу, которому адресованы. В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения, корреспонденция регистрируется и направляется по принадлежности для рассмотрения.

3.4.22. Работник, ответственный за прием документов, обязан:

прочитать обращение, определить его тематику и тип, выявить поставленные заявителем вопросы;

сверить указанные в письме и на конверте фамилию, имя, отчество, адрес автора (при получении обращения по почте), проверить обращение на повторность, при необходимости сверить с находящейся в архиве предыдущей перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом. Если обращение является повторным, материалы по предыдущему обращению приобщаются к нему для дальнейшей работы;

зарегистрировать в автоматизированной системе учета обращений граждан в трехдневный срок. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу работник, ответственный за прием документов, ставит регистрационный штамп с отметкой о приеме, дату поступления письма и регистрационный номер. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение. Конверты сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или когда дата почтового штемпеля необходима для подтверждения времени отправления и получения обращения (при получении обращения по почте);

заполнить контрольно-регистрационную форму учета обращений граждан (приложение № 5), в которой указывается:

- дата поступления обращения;
 - фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя(ей);
 - регистрационный номер обращения;
 - кратность обращения (первичное, повторное);
 - тип обращения согласно тематическому классификатору;
 - краткое содержание вопроса;
- осуществить ввод необходимых примечаний;

распечатать на принтере сопроводительные документы (при получении обращения по электронной почте);

на обращениях граждан, направленных уполномоченными должностными лицами для рассмотрения в рамках компетенции Ростобнадзора, с просьбой проинформировать о результатах, проставить штамп «Контроль».

Если обращение подписано несколькими авторами, то регистрируется первый автор, или автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным.

Если обращение направлено из другого государственного органа власти или органа местного самоуправления муниципального образования Ростовской области, других организаций, то отмечается:

- откуда оно поступило;
- регистрационный номер;
- дата сопроводительного письма.

3.4.23. Результатом выполнения действий по приему, первичной обработке и регистрации обращений граждан является их регистрация в автоматизированной системе учета обращений граждан.

3.5. Рассмотрение обращений граждан

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является регистрация обращений граждан в автоматизированной системе учета обращений граждан.

3.5.2. Зарегистрированные обращения передаются на рассмотрение руководителю Ростобнадзора.

3.5.3. В соответствии с резолюцией руководителя Ростобнадзора работник, ответственный за прием документов, вносит соответствующие сведения в контрольно-регистрационную форму учета обращений граждан и передает обращения исполнителям.

3.5.4. Срок прохождения обращений граждан с момента их регистрации и до передачи исполнителю, которому непосредственно поручено его рассмотрение, не должен превышать 2 дней. Срочные обращения передаются незамедлительно.

3.5.5. Не допускается передача дел по рассмотрению обращений граждан от одного исполнителя другому, минуя работника, ответственного за прием документов. О такой передаче работником, ответственным за прием документов, делается отметка в автоматизированной системе учета обращений граждан и обращение передается другому исполнителю в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

3.5.6. В случаях, предусмотренных пунктами 3.4.10-3.4.15 настоящего Административного регламента, исполнитель готовит указанные в данных пунктах документы и после подписания их руководителем Ростобнадзора направляет их адресатам в установленные законом сроки.

3.5.7. В случае, если поставленные в обращениях граждан вопросы не входят в компетенцию Ростобнадзора, такие обращения в течение 7 дней направляются по принадлежности и заявители информируются об этом.

Запрещается направлять обращения для рассмотрения в органы и должностным лицам, решения и (или) действия (бездействие) которых обжалуются.

3.5.8. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.5.9. В необходимых случаях для рассмотрения обращений создаются комиссии в составе работников Ростобнадзора, представителей органов местного самоуправления, осуществляющих управление в сфере образования, образовательных учреждений, иных организаций.

3.5.10. В случае необходимости, для обеспечения объективного и всестороннего рассмотрения обращения, рассмотрение производится с участием гражданина, направившего обращение.

3.5.11. Если в поручении по рассмотрению обращения граждан значится несколько исполнителей, то всю работу по организации рассмотрения обращения, подготовке и направлению ответа заявителю проводит должностное лицо, указанное первым (далее – ответственный исполнитель).

3.5.12. Ответственный исполнитель определяет сроки представления соисполнителями информации, порядок согласования и подготовки итогового документа по обращению граждан. Информация для подготовки ответа заявителю представляется в адрес ответственного исполнителя.

3.5.13. Соисполнители не позднее 5 дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

3.5.14. Персональную ответственность за сохранность материалов дела, до момента передачи его работнику, ответственному за прием документов, несет ответственный исполнитель.

3.5.15. Предложения, заявления и жалобы граждан, поступающие из редакций газет, журналов, телевидения, радио и других средств массовой информации в Ростобнадзор, рассматриваются в порядке и в сроки, предусмотренные настоящим Административным регламентом.

3.5.16. Должностное лицо на основании направленного в установленном порядке запроса других организаций обязано в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.5.17. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок с момента получения обращения направляет служебную записку на имя руководителя Ростобнадзора или его заместителя, давшего поручение по рассмотрению обращения граждан, указывая при этом структурное подразделение, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

3.5.18. При возникновении объективных обстоятельств, препятствующих рассмотрению обращения в установленные законом сроки, непосредственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее руководителю Ростобнадзора или его заместителю, давшему поручение по рассмотрению обращения граждан.

3.5.19. Руководитель Ростобнадзора или его заместитель на основании служебной записки непосредственного исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения (не более чем на 30 дней) и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения. Копию служебной записки с решением о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель предоставляет работнику, ответственному за прием документов, для внесения изменения в контрольный срок.

3.5.20. Исполнитель готовит уведомление о продлении срока рассмотрения обращения с указанием срока, на который продлено рассмотрение обращения, и после подписания уведомления руководителем Ростобнадзора направляет его заявителю.

3.5.21. Если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом государственной власти или Правительством Ростовской области, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения, сообщив о результатах согласования работнику, ответственному за прием документов, для внесения измененных сроков в контрольно-регистрационную форму учета обращений граждан.

3.5.22. Результатом данной административной процедуры является рассмотрение всех поставленных в обращении гражданина вопросов и принятие в случае необходимости мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина, либо перенаправление обращения в другие государственные органы для рассмотрения в соответствии с их компетенцией, либо направление заявителю уведомления о невозможности рассмотрения обращения по существу.

3.6. Подготовка и направление ответов на обращения граждан

3.6.1. Основанием для начала административной процедуры является принятие по результатам рассмотрения обращения решения по всем поставленным в нем вопросам, а также получение необходимых для подготовки проекта ответа материалов.

3.6.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина.

Если в удовлетворении обращения гражданина отказано, ответ должен содержать разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), в который может быть направлена жалоба.

3.6.3. В ответе в вышестоящие органы государственной власти должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его

обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

3.6.4. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму. При этом копии представленных заявителем документов подшиваются ко второму экземпляру письма и хранятся в порядке, установленном в инструкции по делопроизводству. Если в письме не содержится просьбы о возврате подлинников документов, они остаются в Ростобнадзоре.

3.6.5. Подлинники обращений граждан в вышестоящие органы возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме о необходимости возврата обращения.

3.6.6. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

3.6.7. Ответы на письменные обращения граждан оформляются в соответствии с инструкцией по делопроизводству и должны содержать, в том числе, дату документа, регистрационный номер документа, инициалы, фамилию заявителя, его почтовый адрес, текст документа (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его инициалы, фамилию, подпись, а также фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя.

3.6.8. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления проекта ответа исполнитель передает подлинник обращения, все относящиеся к рассмотрению обращения материалы и проект ответа работнику, ответственному за прием документов.

3.6.9. Проекты ответов, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Административным регламентом, возвращаются исполнителю для доработки.

3.6.10. Проекты ответов, подготовленные в соответствии с требованиями настоящего Административного регламента, представляются на подпись руководителю Ростобнадзора или его заместителю с приложением подлинника обращения и всех материалов, относящихся к рассмотрению обращения.

3.6.11. После подписания работник, ответственный за прием документов, осуществляет снятие поручения с контроля, регистрацию ответа и направление его заявителю. В автоматизированной системе учета обращений граждан работник, ответственный за прием документов, ставит отметку об исполнении поручения.

3.6.12. Ответы на письменные обращения граждан направляются в письменной форме почтовым отправлением. Ответы на обращения, поступившие в форме электронного документа, направляются в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.6.13. Исполнитель вносит в контрольно-регистрационную форму учета обращений граждан результаты рассмотрения обращения и реквизиты исходящего письма в адрес заявителя.

3.6.14. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю был дан по телефону или при личной беседе), если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения.

3.6.15. Оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству.

3.6.16. Результатом данной административной процедуры является направление ответа на обращение гражданина.

3.7. Личный прием граждан

3.7.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление в Ростобнадзор устной или письменной заявки на личный прием.

3.7.2. Личный прием граждан осуществляется руководителем Ростобнадзора по вопросам, отнесенным к ведению Ростобнадзора, а также для рассмотрения аргументированных жалоб на ранее принятые решения Ростобнадзора. В случае необходимости на прием приглашаются руководители структурных подразделений Ростобнадзора, в компетенции которых находятся затронутые вопросы.

3.7.3. Запись на прием к руководителю Ростобнадзора проводит работник, ответственный за прием документов. В просьбе о записи на прием может быть отказано, если затрагиваемый вопрос не относится к ведению Ростобнадзора.

3.7.4. Информация о рассмотрении обращений граждан в ходе личного приема регистрируется в журнале регистрации приема граждан (далее – журнал регистрации) (приложение № 6).

Содержание устного обращения заносится в карточку учета личного приема гражданина (приложение № 7) и автоматизированную систему учета обращений граждан.

3.7.5. Предварительное собеседование с гражданами, записавшимися на прием к руководителю Ростобнадзора, проводится его заместителем. В ходе собеседования уточняются детали проблемы, послужившей причиной обращения гражданина на прием, определяются возможные направления ее решения.

3.7.6. При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к ведению Ростобнадзора, заместитель руководителя Ростобнадзора дает разъяснение, куда и в каком порядке им следует обратиться.

3.7.7. В случае повторного обращения работник, осуществляющий запись на прием, проводит подборку всех имеющихся в Ростобнадзоре материалов, касающихся обращения гражданина. Подобранные материалы представляются руководителю Ростобнадзора или его заместителю в случае проведения им предварительного собеседования.

3.7.8. За два дня до начала личного приема материалы по приему граждан передаются руководителю Ростобнадзора для ознакомления и выработки проекта решения по затрагиваемым вопросам.

3.7.9. В случае отсутствия по уважительной причине (командировка, болезнь и др.) в назначенный день должностного лица Ростобнадзора, ведущего личный прием, гражданин своевременно уведомляется работником, осуществляющим запись на прием, о переносе личного приема.

3.7.10. Гражданин при устном обращении в ходе личного приема сообщает фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), место жительства, суть обращения, предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.7.11. Во время личного приема гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

3.7.12. Письменное обращение, принятое при записи на прием, в ходе предварительного собеседования или личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном настоящим Административным регламентом порядке.

3.7.13. По окончании приема руководитель Ростобнадзора доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

3.7.14. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема или предварительного собеседования, о чем делается запись в карточке учета личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.7.15. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается запись в карточке учета личного приема гражданина.

3.7.16. По окончании личного приема дается поручение должностному лицу о принятии необходимых мер и подготовке в определенный срок письменного ответа. Информация о принятом решении вносится в карточку учета личного приема гражданина, которая передается работнику, ответственному за прием документов. Работник, ответственный за прием документов, вводит текст поручений, зафиксированных в карточке учета личного приема, в автоматизированную систему учета обращений граждан.

3.7.17. По результатам рассмотрения обращения гражданина руководитель Ростобнадзора может принять решение о необходимости постановки на контроль исполнения поручений. В этом случае работник, осуществляющий запись на прием к руководителю Ростобнадзора, проставляет штамп «Контроль» на карточке учета личного приема гражданина.

3.7.18. Запись на повторный прием к руководителю Ростобнадзора осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

3.7.19. Результатом приема граждан является устное разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, принятие руководителем Ростобнадзора решения по разрешению поставленного вопроса, принятие

письменного обращения заявителя либо направление заявления гражданина для рассмотрения в уполномоченный орган.

3.8. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

3.8.1. Основанием для начала административной процедуры является обращение гражданина, направившего письменное обращение в Ростобнадзор или обратившегося лично, по вопросам, касающимся его обращения.

3.8.2. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

3.8.3. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет работник, ответственный за прием документов. Справки предоставляются при личном обращении или по телефону по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение;
- о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

3.8.4. При получении запроса по телефону работник, ответственный за прием документов:

- называет наименование органа, в который позвонил гражданин;
- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;
- предлагает абоненту представиться;
- выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;
- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время. К назначенному сроку работник готовит ответ.

3.8.5. По просьбе заявителя работник, ответственный за прием документов, обязан обеспечить ознакомление заявителя с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

3.8.6. Результатом данной административной процедуры является предоставление заявителю справочной информации о ходе рассмотрения обращения либо иные действия уполномоченных должностных лиц Ростобнадзора, направленные на удовлетворение законного ходатайства заявителя.

4. Формы контроля за исполнением государственной функции

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами Ростобнадзора положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к исполнению государственной функции, а также принятием ими решений

4.1.1. Текущий контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

4.1.2. Текущий контроль за соблюдением структурными подразделениями Ростобнадзора порядка исполнения государственной функции осуществляется уполномоченными должностными лицами сектора информационно-программного обеспечения Ростобнадзора и включает в себя:

- постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям граждан;

- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;

- снятие обращений граждан с контроля.

4.1.3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется руководителями структурных подразделений Ростобнадзора, ответственными за их рассмотрение.

4.1.4. Работник, ответственный за прием документов, еженедельно:

- направляет в структурные подразделения Ростобнадзора перечень обращений граждан, срок рассмотрения которых истек либо истекает в течение следующей недели;

- информирует руководителя Ростобнадзора и его заместителя о ходе рассмотрения обращений граждан структурными подразделениями Ростобнадзора.

4.1.5. Уполномоченное должностное лицо Ростобнадзора раз в полугодие обеспечивает сбор, учет и анализ данных по рассмотрению обращений граждан, представленных структурными подразделениями Ростобнадзора.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества исполнения государственной функции, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством исполнения государственной функции

4.2.1. Плановые проверки полноты и качества исполнения государственной функции должностными лицами структурных подразделений Ростобнадзора проводятся не реже одного раза в год в соответствии с решением руководителя Ростобнадзора.

4.2.2. Внеплановые проверки полноты и качества исполнения государственной функции проводятся уполномоченными должностными лицами Ростобнадзора на основании жалоб граждан на решения или действия (бездействие) должностных лиц Ростобнадзора, принятые или осуществленные в ходе исполнения государственной функции.

4.3. Ответственность должностных лиц Ростобнадзора за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе исполнения государственной функции

Должностные лица Ростобнадзора несут ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в процессе исполнения государственной функции, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.4. Требования к порядку и формам контроля за исполнением государственной функции, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

4.4.1. Контроль за исполнением государственной функции со стороны уполномоченных должностных лиц Ростобнадзора должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

4.4.2. Контроль за исполнением государственной функции со стороны граждан, их объединений и организаций может осуществляться путем получения информации (устной по телефону, в письменной или электронной форме по запросу) о наличии нарушений положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к исполнению государственной функции в действиях (бездействии) ответственных должностных лиц Ростобнадзора, а также принимаемых ими решениях.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Ростобнадзора, должностных лиц Ростобнадзора либо гражданских служащих

5.1. При рассмотрении обращения Ростобнадзором или его должностным лицом гражданин имеет право обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является решение или действие (бездействие) должностного лица Ростобнадзора по обращению гражданина, принятое или осуществленное им в ходе исполнения государственной функции.

5.3. Заявитель имеет право получать информацию и документы, необходимые для обоснования жалобы, знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы, при условии, что это не

затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и что в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Такие документы и материалы предоставляются заявителю по его письменному запросу в течение 5 дней с момента регистрации такого запроса в Ростобнадзоре.

5.4. Граждане, организации вправе обжаловать в досудебном (внесудебном) порядке действия (бездействие), решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения государственной функции:

вышестоящему должностному лицу Ростобнадзора;
в вышестоящий орган государственной власти.

Вышестоящими органами государственной власти, которым может быть адресована жалоба заявителя, являются:

Правительство Ростовской области (344050, г. Ростов-на-Дону, ул. Социалистическая, 112);

Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки (127994, г. Москва, ул. Садовая-Сухаревская, 16, К-51, ГСП-4).

5.5. Жалоба подается в Ростобнадзор в письменном виде на бумажном носителе или в электронном виде в форме электронного документа и рассматривается в соответствии с настоящим Административным регламентом.

В подтверждение своих доводов к жалобе гражданин может прилагать сведения и материалы либо их копии.

Жалоба может быть направлена по почте, электронной почте, факсимильной связью, с использованием официального сайта Ростобнадзора, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.6. По результатам рассмотрения жалобы Ростобнадзор принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Ростобнадзором опечаток и (или) ошибок в выданных в результате исполнения государственной функции документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

отказывает в удовлетворении жалобы.

5.7. Ответ по жалобе направляется гражданину в течение 30 дней с даты регистрации жалобы в Ростобнадзоре.

Приложение № 1
к Административному регламенту
исполнения Региональной службой по
надзору и контролю в сфере
образования Ростовской области
государственной функции
«Осуществление приема граждан,
обеспечение своевременного и
полного рассмотрения устных и
письменных обращений граждан,
принятия по ним решений и
направления ответов заявителям в
установленный законодательством
Российской Федерации срок»

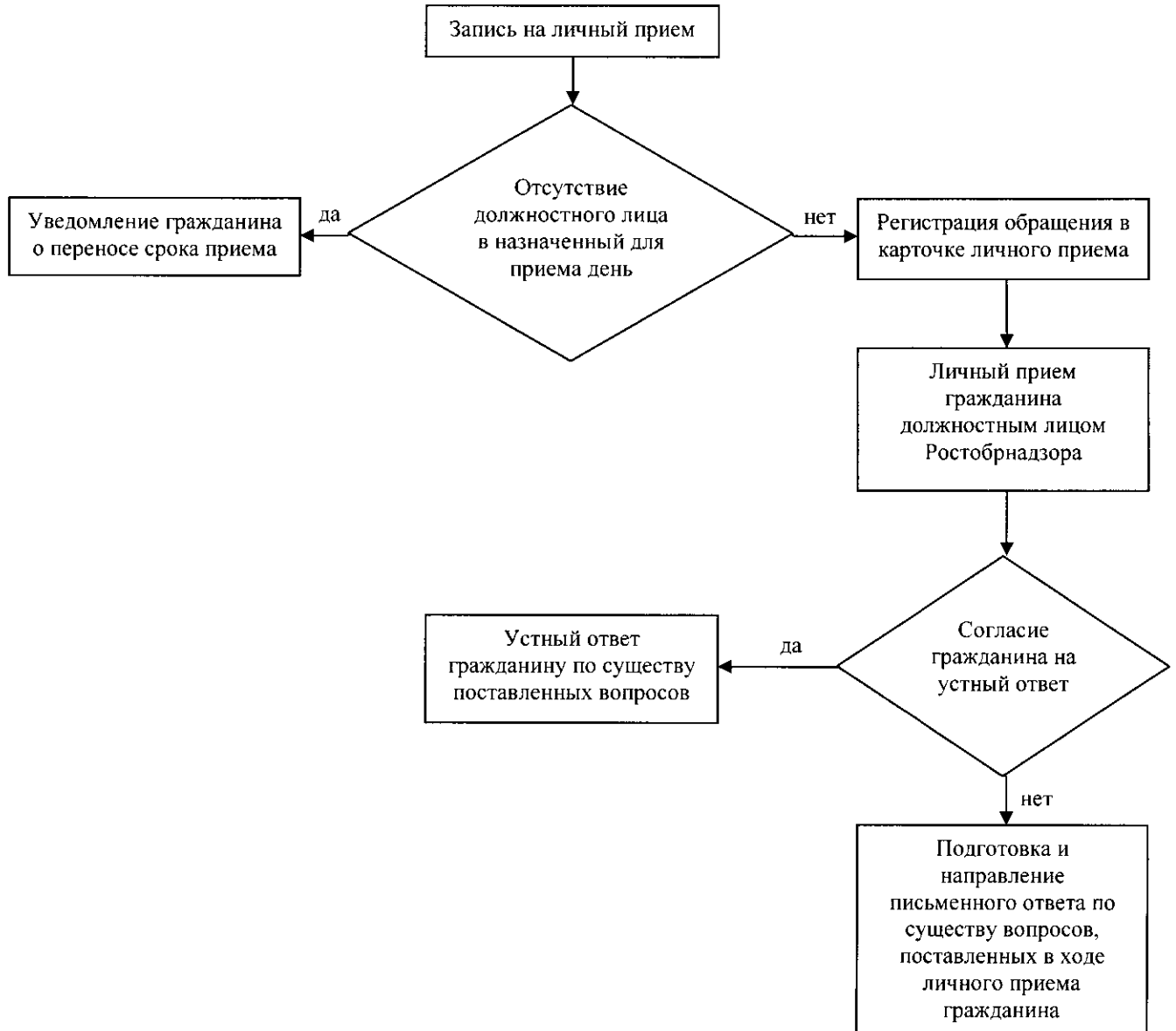
БЛОК-СХЕМА

последовательности административных действий при исполнении
государственной функции

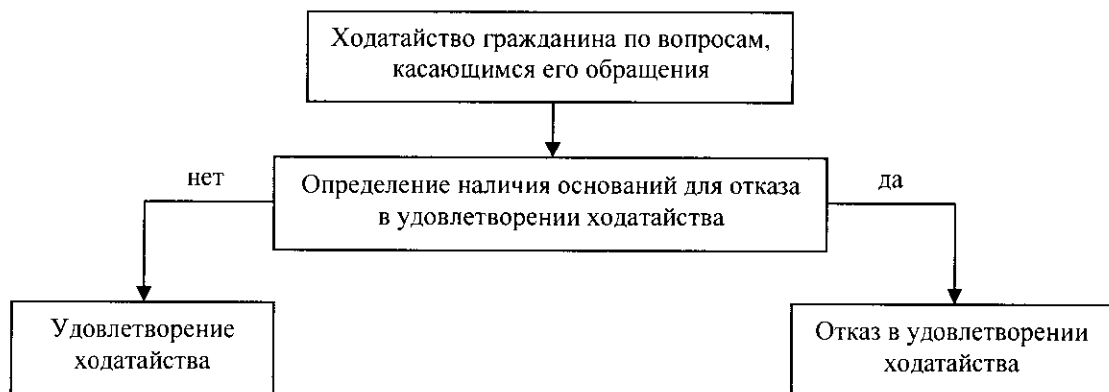
Последовательность административных действий при рассмотрении
письменных обращений граждан



Последовательность административных действий
при организации и проведении личного приема граждан



Последовательность административных действий
при предоставлении справочной информации о ходе рассмотрения обращения



Приложение № 2
к Административному регламенту
исполнения Региональной службой по
надзору и контролю в сфере
образования Ростовской области
государственной функции
«Осуществление приема граждан,
обеспечение своевременного и
полного рассмотрения устных и
письменных обращений граждан,
принятия по ним решений и
направления ответов заявителям в
установленный законодательством
Российской Федерации срок»

РАСПИСКА № _____
в получении документов

" ____ " _____ 20__ г.

Настоящая расписка выдана гражданину _____

(Ф.И.О. гражданина, его адрес)

в том, что им подано обращение о _____

(кратко изложить суть вопроса)

на _____ листах.

Документы получены:

(должность лица, принявшего заявление)

(подпись)

(Ф.И.О.)

Приложение № 3
к Административному регламенту
исполнения Региональной службой по
надзору и контролю в сфере
образования Ростовской области
государственной функции
«Осуществление приема граждан,
обеспечение своевременного и
полного рассмотрения устных и
письменных обращений граждан,
принятия по ним решений и
направления ответов заявителям в
установленный законодательством
Российской Федерации срок»

СПРАВКА
об отсутствии текста обращения

В конверте (электронном сообщении), полученном _____
(дата)

от граждан(-ина) _____

(фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес отправителя)

текст обращения отсутствует.

(должность лица, принявшего заявление)

(подпись)

(Ф.И.О.)

(дата)

Приложение № 4
к Административному регламенту
исполнения Региональной службой по
надзору и контролю в сфере
образования Ростовской области
государственной функции
«Осуществление приема граждан,
обеспечение своевременного и
полного рассмотрения устных и
письменных обращений граждан,
принятия по ним решений и
направления ответов заявителям в
установленный законодательством
Российской Федерации срок»

АКТ
об отсутствии документов или иных вложений
в почтовых отправлениях

Настоящий акт составлен мной, _____

(фамилия, инициалы, должность лица, составившего акт)

в том, что при вскрытии конверта с почтовым отправлением, поступившим от

(фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес отправителя)

в нем не оказалось _____

(реквизиты отсутствующего документа (отдельных страниц), материалов, указанных в приложении)

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

(дата)

(подпись)

Приложение № 5
к Административному регламенту
исполнения Региональной службой по
надзору и контролю в сфере
образования Ростовской области
государственной функции
«Осуществление приема граждан,
обеспечение своевременного и
полного рассмотрения устных и
письменных обращений граждан,
принятия по ним решений и
направления ответов заявителям в
установленный законодательством
Российской Федерации срок»

ФОРМА
контрольно-регистрационной карточки учета обращений граждан

<p style="text-align: center;">Региональная служба по надзору и контролю в сфере образования Ростовской области</p> <p><i>Прошу рассмотреть обращение</i> _____ <small>(Ф.И.О. гражданина, подавшего обращение)</small></p> <p>от _____ рег. № _____ <small>(дата)</small></p> <p>вход. № _____ от _____</p> <p>Обращение подано повторно <input type="checkbox"/></p> <p>Тип обращения согласно тематическому классификатору:</p> <p><input type="checkbox"/> — нарушение прав участников образовательного процесса</p> <p><input type="checkbox"/> — разъяснение порядка лицензирования образовательной деятельности и (или) государственной аккредитации образовательного учреждения</p> <p><input type="checkbox"/> — разъяснение законодательства Российской Федерации в сфере образования</p> <p><input type="checkbox"/> — иное</p> <p>Краткое содержание вопроса: _____</p> <p>_____</p> <p style="text-align: center;"><small>(Ф.И.О. исполнителя)</small></p> <p>в срок до _____</p> <p>_____</p> <p style="text-align: center;"><small>(подпись руководителя Региональной службы)</small></p> <p>Рассмотрение продлено до _____</p> <p>_____</p> <p style="text-align: center;"><small>(подпись руководителя Региональной службы)</small></p>	<p style="text-align: center;"><i>Контрольная карточка</i></p> <p>Поручается:</p> <p>_____</p> <p style="text-align: center;"><small>(Ф.И.О. исполнителя)</small></p> <p>_____</p> <p style="text-align: center;"><small>(подпись руководителя)</small></p> <p>_____</p> <p style="text-align: center;"><small>(дата)</small></p> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <p>Обращение рассмотрено:</p> <p><input type="checkbox"/> — составом комиссии</p> <p><input type="checkbox"/> — с выездом на место</p> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <p>Результаты рассмотрения обращения:</p> <p><input type="checkbox"/> — разъяснено</p> <p><input type="checkbox"/> — приняты меры</p> <p><input type="checkbox"/> — отказано</p> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <p>Ответное письмо:</p> <p>от _____</p> <p>исх. № _____</p> <p>Исполнитель</p> <p>_____</p> <p style="text-align: center;"><small>(подпись)</small></p>	<p>Отрывная часть контрольной карточки рег. № _____</p> <p style="text-align: center;">Поручается исполнителю: _____</p> <p style="text-align: center;">Подпись исполнителя о получении документа _____</p>
---	--	---

Приложение № 6
к Административному регламенту
исполнения Региональной службой по
надзору и контролю в сфере
образования Ростовской области
государственной функции
«Осуществление приема граждан,
обеспечение своевременного и
полного рассмотрения устных и
письменных обращений граждан,
принятия по ним решений и
направления ответов заявителям в
установленный законодательством
Российской Федерации срок»

Журнал
регистрации приема граждан

№ п/п	Дата приема	Фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина	Адрес гражданина (почтовый, электронной почты)	Краткое содержание обращения	Результаты рассмотрения обращения

Приложение № 7
к Административному регламенту
исполнения Региональной службой по
надзору и контролю в сфере
образования Ростовской области
государственной функции
«Осуществление приема граждан,
обеспечение своевременного и
полного рассмотрения устных и
письменных обращений граждан,
принятия по ним решений и
направления ответов заявителям в
установленный законодательством
Российской Федерации срок»

ФОРМА
карточки учета личного приема гражданина

<p style="text-align: center;">Региональная служба по надзору и контролю в сфере образования Ростовской области</p> <p>г. _____ рег. № _____</p> <p>Осуществлен личный прием гражданина</p> <p>_____</p> <p style="text-align: center;"><small>(Ф.И.О. гражданина, подавшего обращение)</small></p> <p>Обращение подано повторно <input type="checkbox"/></p> <p>Тип обращения согласно тематическому классификатору:</p> <p><input type="checkbox"/> – нарушение прав участников образовательного процесса</p> <p><input type="checkbox"/> – разъяснение порядка лицензирования образовательной деятельности и (или) государственной аккредитации образовательного учреждения</p> <p><input type="checkbox"/> – разъяснение законодательства Российской Федерации в сфере образования</p> <p><input type="checkbox"/> – иное</p> <p>Краткое содержание вопроса: _____</p> <p>_____</p> <p>Дан устный ответ по существу вопроса <input type="checkbox"/></p> <p>Отказано в дальнейшем рассмотрении <input type="checkbox"/></p> <p>Прошу рассмотреть в срок до _____</p> <p>_____</p> <p style="text-align: center;"><small>(Ф.И.О. исполнителя)</small></p> <p style="text-align: center;">_____</p> <p style="text-align: center;"><small>(подпись руководителя Региональной службы)</small></p> <p>Рассмотрение продлено до _____</p> <p>_____</p> <p style="text-align: center;"><small>(подпись руководителя Региональной службы)</small></p>	<p style="text-align: center;"><i>Контрольная карточка</i></p> <p>Получается:</p> <p>_____</p> <p style="text-align: center;"><small>(Ф.И.О. исполнителя)</small></p> <p>_____</p> <p style="text-align: center;"><small>(подпись руководителя)</small></p> <p>_____</p> <p style="text-align: center;"><small>(дата)</small></p> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <p>Обращение рассмотрено:</p> <p><input type="checkbox"/> – составом комиссии</p> <p><input type="checkbox"/> – с выездом на место</p> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <p>Результаты рассмотрения обращения:</p> <p><input type="checkbox"/> – разъяснено</p> <p><input type="checkbox"/> – приняты меры</p> <p><input type="checkbox"/> – отказано</p> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <p>Ответное письмо:</p> <p>от _____</p> <p>исх. № _____</p> <p>Исполнитель</p> <p>_____</p> <p style="text-align: center;">_____</p> <p style="text-align: center;"><small>(подпись)</small></p>	<p>Отрывная часть контрольной карточки рег. № _____</p> <p style="text-align: center; font-weight: bold;">Получается исполнителем: _____</p> <p style="text-align: center; font-weight: bold;">Подпись исполнителя о получении документа _____</p>
---	---	--