

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

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

17.09.2015

№ 2

г. Ростов-на-Дону

Об утверждении Административного регламента 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»

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, в целях обеспечения необходимых условий для реализации прав и законных интересов граждан Региональная служба по надзору и контролю в сфере образования Ростовской области постановляет:

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.

2. Признать утратившими силу приказы Ростобнадзора от 01.03.2013 № 600 «Об утверждении административного регламента исполнения Региональной службой по надзору и контролю в сфере образования Ростовской области государственной функции, связанной с рассмотрением обращений граждан», от 03.09.2013 № 2389 «О внесении изменений в приказ Ростобнадзора от 01.03.2013 № 600».

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя руководителя Региональной службы Матегорину Н.М.

Руководитель Региональной службы



Для докумен
[Handwritten signature]

Н.В. Толстик

Подготовлен сектором правовой и кадровой работы,
заведующий сектором – Говорина Т.В.

Приложение
к постановлению
Региональной службы
по надзору и контролю
в сфере образования
Ростовской области
от 17.09.2015 № 2

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. Наименование государственной функции

Наименование 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 - государственная функция).

1.2. Наименование органа исполнительной власти Ростовской области, исполняющего государственную функцию

Государственную функцию непосредственно исполняет Региональная служба по надзору и контролю в сфере образования Ростовской области (далее – Ростобнадзор).

1.3. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих исполнение государственной функции:

Конституция Российской Федерации, принятая всенародным голосованием 12.12.1993 («Российская газета» от 25.12.1993);

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

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

Федеральный закон 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);

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

Федеральный закон 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);

постановление 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);

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

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

1.4. Предмет государственной функции

Предметом государственной функции является рассмотрение устных и письменных, в т.ч. в электронной форме, обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом), объединений граждан, в т.ч. юридических лиц (далее - граждане, заявители).

К предмету государственной функции относится рассмотрение обращений граждан, порядок рассмотрения которых установлен Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон).

1.5. Права и обязанности должностных лиц Ростобнадзора при осуществлении государственной функции

1.5.1. При рассмотрении обращения гражданина должностные лица Ростобнадзора имеют право:

запрашивать, 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 и органов предварительного следствия;

оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов в случаях, указанных в подпунктах 3.4.18, 3.4.21, 3.4.23, абзаце 1 подпункта 3.4.26 настоящего Административного регламента;

принять решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по поставленному в обращении вопросу, если на данный вопрос ранее неоднократно давались письменные ответы, и в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

запрашивать в государственном органе, органе местного самоуправления или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения в случае направления данного обращения им на рассмотрение;

отказать гражданину в ходе личного приема в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленного в обращении вопроса;

дать с согласия гражданина в ходе личного приема устный ответ по существу поставленного вопроса.

1.5.2. При рассмотрении обращения гражданина должностные лица Ростобнадзора обязаны:

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

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

корректно и внимательно относиться к заявителям, не унижая их чести и достоинства;

дать письменный ответ в установленный законодательством срок по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в подпунктах 3.4.18, 3.4.20, 3.4.21, 3.4.23, 3.4.24, абзаце 1 подпункта 3.4.26 настоящего Административного регламента;

направить обращение в течение 7 дней со дня его регистрации в другой орган государственной власти, местного самоуправления или должностному лицу в случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых входит исключительно в их компетенцию, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случаев, указанных в подпунктах 3.4.23, 3.4.29 настоящего Административного регламента;

направить копию обращения в течение 7 дней со дня его регистрации в другой орган государственной власти, местного самоуправления или должностному лицу в случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых относится, в том числе, и к их компетенции, за исключением случая, указанного в подпункте 3.4.29 настоящего Административного регламента;

направить обращение в течение 5 дней со дня его регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и Губернатору Ростовской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о

переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в подпункте 3.4.23 настоящего Административного регламента;

направить обращение, содержащее сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем в государственный орган в соответствии с его компетенцией, в том числе, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес (адрес электронной почты), по которому должен быть направлен ответ;

возвратить обращение гражданину с разъяснением его права на обжалование в судебном порядке в случаях, указанных в подпунктах 3.4.20, 3.4.30 настоящего Административного регламента;

уведомить гражданина о прекращении переписки в случае, указанном в подпункте 3.4.24 настоящего Административного регламента;

уведомить гражданина о невозможности дать ответ по существу поставленных в нем вопросов в случае, указанном в подпункте 3.4.26 настоящего Административного регламента;

уведомить гражданина о недопустимости злоупотребления правом в случае, указанном в подпункте 3.4.21 настоящего Административного регламента;

уведомить гражданина в течение 7 дней со дня регистрации обращения о невозможности дать ответ на обращение или направить его на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или другому должностному лицу в соответствии с их компетенцией в связи с тем, что текст обращения не поддается прочтению, если фамилия гражданина и почтовый адрес поддаются прочтению.

1.6. Права и обязанности граждан, обратившихся в Ростобнадзор

1.6.1. Граждане, обратившиеся в Ростобнадзор, имеют право:

прилагать к письменному обращению в целях подтверждения своих доводов документы и материалы либо их копии;

прилагать к обращению, поступившему в форме электронного документа, необходимые документы и материалы в электронной форме либо направлять указанные документы и материалы или их копии в письменной форме;

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной 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 подпунктах 3.4.18, 3.4.20, 3.4.21, 3.4.23, 3.4.24, абзаце 1 подпункта 3.4.26 настоящего Административного регламента;

получать устный ответ в ходе личного приема;

получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, а также уведомления о невозможности предоставления ответа по существу поставленных в обращении вопросов, о прекращении переписки;

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.

1.6.2. Граждане, обратившиеся в Ростобнадзор, обязаны:

указывать в своем обращении, направленном в письменном виде, либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляют письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагать суть предложения, заявления или жалобы, ставить личную подпись и дату;

указывать в своем обращении, направленном в форме электронного документа, свои 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.

1.7. Описание результата исполнения государственной функции

Результатом исполнения государственной функции является:

письменный ответ, направляемый почтовым отправлением, на все поставленные в устном, письменном (в т.ч. в форме электронного документа) обращении вопросы;

письменный ответ, направляемый по указанному в обращении адресу электронной почты, на все поставленные в полученном в форме электронного документа обращении вопросы;

устный ответ на все поставленные в устном обращении вопросы;

уведомление о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

оставление обращения без ответа, возвращение обращения с разъяснением порядка обжалования, уведомление о недопустимости злоупотребления правом или о невозможности рассмотрения обращения и подготовки ответа, или о принятии решения о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки в случаях, установленных настоящим Административным регламентом.

2. Требования к порядку исполнения государственной функции

2.1. Порядок информирования об исполнении государственной функции

2.1.1. Информация и консультации по вопросам исполнения государственной функции, сведения о ходе исполнения государственной функции могут быть получены путем обращения граждан в Ростобнадзор:

по телефону, телефону-автоинформатору;

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);

с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»; непосредственно в приемную руководителя Ростобнадзора.

2.1.2. Справочный телефон приемной руководителя Ростобнадзора: (863) 282-22-05.

Справочные телефоны структурных подразделений Ростобнадзора, исполняющих государственную функцию:

отдел надзора в сфере образования: (863) 282-22-03;

отдел контроля качества образования: (863) 300-33-37;

отдел лицензирования образовательной деятельности: (863) 282-22-04;

отдел государственной аккредитации образовательной деятельности: (863) 300-33-16;

отдел информационно-методического обеспечения: (863) 300-33-36;

сектор бухгалтерского учета и отчетности: (863) 218-07-75;

сектор правовой и кадровой работы: (863) 218-07-74;

сектор информационно-программного обеспечения: (863) 210-12-20.

Телефон-автоинформатор: (863) 282-22-05.

2.1.3. Официальный сайт Ростобнадзора: www.rostobnadzor.ru.

Адрес электронной почты: rostobnadzor@rostobnadzor.ru.

2.1.4. Юридический и почтовый адреса Ростобнадзора:

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

График работы Ростобнадзора:

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

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

2.1.5. Письменные обращения принимаются ежедневно в рабочее время в приемной руководителя Ростобнадзора, расположенной на 3 этаже.

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

2.1.6. Основными требованиями к информированию граждан об исполнении государственной функции являются достоверность предоставляемой информации, четкость в изложении информации, полнота информирования.

2.1.7. Информирование граждан осуществляется в виде индивидуального информирования или публичного информирования.

Информирование проводится в форме устного информирования или письменного информирования.

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

Справочную информацию по вопросам исполнения государственной функции (о порядке рассмотрения обращений, организации и проведения личного приема, получении обращения и направлении его на рассмотрение должностному лицу (исполнителю), переадресации обращения, возврате обращения, направлении уведомления, сроке рассмотрения, продлении срока рассмотрения, результатах рассмотрения, об оставлении обращения без ответа) предоставляет сотрудник приемной руководителя Ростобнадзора (далее - специалист).

Сведения о ходе исполнения государственной функции в отношении конкретного обращения предоставляет исполнитель, рассматривающий данное обращение, (далее - исполнитель) лично или по телефону.

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

2.1.10. Должностные лица при общении с гражданами (по телефону или лично) должны корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства. Устное информирование должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи.

2.1.11. Должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование, не вправе осуществлять консультирование граждан, выходящее за рамки стандартных процедур и условий исполнения государственной функции и прямо или косвенно влияющее на индивидуальные решения граждан.

2.1.12. Специалист, осуществляя индивидуальное устное информирование, должен принять все необходимые меры для дачи полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других должностных лиц.

2.1.13. Индивидуальное устное информирование каждого гражданина осуществляется не более 10 минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист предлагает гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для гражданина время для устного информирования.

2.1.14. Индивидуальное письменное информирование граждан осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением или электронной почтой, в зависимости от способа обращения за информацией или

способа доставки ответа, указанного в обращении гражданина, полученном в форме электронного документа.

2.1.15. При коллективном обращении граждан в Ростобрнадзор письменное информирование об исполнении 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 граждан, полученном в форме электронного документа.

2.1.16. При индивидуальном письменном информировании ответ направляется гражданину в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

2.1.17. Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов на официальном сайте Ростобрнадзора, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и их размещения на информационных стендах в помещениях Ростобрнадзора.

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

2.1.19. На стенде размещается следующая обязательная информация:

- порядок исполнения государственной функции;
- почтовый адрес и адрес местонахождения Ростобрнадзора, номер телефона (факса), адрес официального сайта Ростобрнадзора;
- график работы Ростобрнадзора;
- 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 гражданами вопросов, относящихся к компетенции Ростобрнадзора, и ответы на них.

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

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

2.1.21. Уполномоченное должностное лицо, ответственное за размещение информации на официальном сайте, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», а также на информационных стендах Ростобрнадзора осуществляет обновление размещенной информации по вопросам исполнения государственной функции по мере необходимости, но не реже одного раза в квартал.

2.2. Срок исполнения государственной функции

2.2.1. Общий срок исполнения государственной функции составляет 33 дня с момента поступления обращения в Ростобнадзор, в том числе регистрация обращения - 3 дня, рассмотрение обращения и направление ответа заявителю – 30 дней.

2.2.2. 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 продлевают срок рассмотрения письменных обращений, в т.ч. в электронной форме, не более чем на 30 дней.

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. Перечень административных процедур исполнения государственной функции

3.1.1. Государственная функция при рассмотрении письменных обращений граждан, в том числе обращений, поступивших в форме электронных документов, (далее - письменные обращения) реализуется посредством осуществления следующих административных процедур:

прием, первичная обработка и регистрация письменных обращений граждан;

рассмотрение письменных обращений граждан по существу либо принятие решения о невозможности их рассмотрения по существу;

подготовка и направление ответов на письменные обращения граждан по существу поставленных вопросов.

3.1.2. Государственная функция при проведении личного приема граждан реализуется посредством осуществления следующих административных процедур:

запись на личный прием, предварительное изучение вопроса;

проведение личного приема граждан;

подготовка и направление ответов на обращения граждан, поступившие в ходе личного приема.

3.2. Последовательность действий при исполнении государственной функции представлена в блок-схеме согласно приложению № 1 к настоящему Административному регламенту.

3.3. Прием, первичная обработка и регистрация письменных обращений граждан

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры по приему, первичной обработке и регистрации письменных обращений граждан является поступление в Ростобнадзор письменных обращений граждан, а также обращений, перенаправленных от других государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц для рассмотрения по существу.

3.3.2. Выполнение действий, входящих в состав данной административной процедуры, осуществляет специалист.

3.3.3. Максимальный срок выполнения действий, входящих в состав данной административной процедуры, составляет 3 дня с момента поступления обращения в Ростобнадзор.

3.3.4. Заявители передают для рассмотрения письменные обращения:
лично или курьером в приемную руководителя Ростобнадзора;
почтовым отправлением;
посредством электронной почты;
посредством факсимильной связи;
с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;
с использованием официального сайта Ростобнадзора в виде интернет-обращения.

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

3.3.6. В соответствии с Федеральным законом направляются следующие виды письменных обращений: предложения, заявления, жалобы.

3.3.7. Обращение гражданина, поступившее на бумажном носителе, в обязательном порядке должно содержать:

наименование Ростобнадзора либо фамилию, имя, отчество или должность соответствующего должностного лица Ростобнадзора;
фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя;
почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;
суть предложения, заявления или жалобы;
личную подпись заявителя;
дату написания.

3.3.8. Обращение гражданина, поступившее в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать:

фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя;
адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;
почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;
суть предложения, заявления или жалобы.

3.3.9. В случае необходимости, в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии, а к обращению в форме электронного документа – соответствующие

документы и материалы в электронной форме либо направляет указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

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

3.3.11. Прием письменных обращений непосредственно от граждан или их представителей осуществляет специалист.

3.3.12. 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.

3.3.13. Обращения, поступившие по почте, факсу, в форме электронных документов, а также связанные с их рассмотрением документы, поступают специалисту.

3.3.14. Специалист при получении 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 специалиста;

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 Ростобнадзора и принимает меры безопасности.

3.3.15. Специалист при получении обращений, поступивших в форме электронного документа:

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 обращениями, поступившими в письменной форме.

3.3.16. 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.

3.3.17. Специалист 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;

отсканировать обращение, поступившее в бумажном виде, с прилагаемыми к нему документами и ввести полученный файл электронного документа в межведомственную систему электронного документооборота и делопроизводства «Дело» (далее - система «Дело»);

ввести файл полученного обращения в форме электронного документа в систему «Дело»;

зарегистрировать поступившее обращение в течение 3 дней с момента поступления обращения в Ростобнадзор, заполнив регистрационную карточку «Обращения граждан» (далее - регистрационная карточка), автоматически формируемую в системе «Дело», осуществить ввод необходимых примечаний; при поступлении обращения в бумажном виде на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу поставить регистрационный штамп с отметкой о приеме, дату и регистрационный номер; в случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп проставить в ином месте, обеспечивающем его прочтение; конверты сохранить в 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);

на обращениях граждан, направленных в бумажном виде 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 от другого государственного органа, органа местного самоуправления, должностного лица, других организаций, то отмечается:

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

3.3.18. Результатом выполнения административной процедуры по приему, первичной обработке и регистрации письменных обращений граждан является их регистрация в системе «Дело».

3.4. Рассмотрение письменных обращений граждан по существу либо принятие решения о невозможности их рассмотрения по существу

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры по рассмотрению письменных обращений граждан по существу либо принятию решения о невозможности их рассмотрения по существу является регистрация письменных обращений граждан в системе «Дело».

3.4.2. Выполнение административных действий, входящих в состав данной административной процедуры, осуществляют:

в части рассмотрения обращения, определения исполнителя - руководитель Ростобнадзора;

в части передачи обращения руководителю Ростобнадзора, внесения сведений об исполнителе в систему «Дело» и передачи обращения исполнителю - специалист;

в части рассмотрения обращения, подготовки проекта решения и осуществления всех действий, предусмотренных Федеральным законом, в случае принятия решения о невозможности рассмотрения обращения гражданина по существу – исполнитель;

в части принятия окончательного решения и подписания проектов писем – руководитель Ростобнадзора или его заместитель.

3.4.3. Максимальный срок выполнения действий, входящих в состав данной административной процедуры, составляет 25 дней (за исключением случая продления срока рассмотрения обращения, предусмотренного подпунктом 3.4.33 настоящего Административного регламента).

3.4.4. Зарегистрированные обращения специалистом передаются на рассмотрение руководителю Ростобнадзора.

3.4.5. В соответствии с резолюцией руководителя Ростобнадзора специалист вносит соответствующие сведения с указанием срока рассмотрения в регистрационную карточку и направляет обращение исполнителю.

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

3.4.7. 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 гражданина, указывая при этом структурное подразделение, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

3.4.8. При передаче дел по рассмотрению обращения гражданина от одного исполнителя другому специалист делает отметку в системе «Дело» и передает обращение другому исполнителю. Не допускается передача дел по рассмотрению обращения гражданина от одного исполнителя другому, минуя специалиста.

3.4.9. Исполнитель рассматривает поступившее обращение в течение установленного руководителем Ростобнадзора срока.

3.4.10. При необходимости, в целях объективного и полного рассмотрения всех поставленных в обращении вопросов исполнитель в течение 5 дней со дня регистрации обращения запрашивает, в том числе в электронной форме, документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

3.4.11. В необходимых случаях для рассмотрения обращения создается комиссия в составе работников Ростобнадзора, представителей органов местного самоуправления, образовательных организаций, иных организаций.

3.4.12. 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).

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

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

3.4.15. Персональную ответственность за сохранность материалов дела, до момента передачи его специалисту, несет ответственный исполнитель.

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

3.4.17. 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.

3.4.18. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, исполнитель в течение 25 дней со дня регистрации такого обращения осуществляет подготовку проекта ответа, его

согласование с вышестоящим руководителем и приобщает его к материалам по рассмотрению обращений граждан.

3.4.19. Если в обращении, указанном в подпункте 3.4.18 настоящего Административного регламента, содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, исполнитель в течение 7 дней со дня регистрации такого обращения подготавливает, согласовывает, передает на подпись руководителю Ростобнадзора или его заместителю проект письма в адрес государственного органа в соответствии с его компетенцией о направлении обращения для рассмотрения по существу и обеспечивает перенаправление указанного обращения с сопроводительным письмом.

3.4.20. При получении обращения, в котором обжалуется судебное решение, исполнитель в течение 7 дней со дня регистрации такого обращения подготавливает, согласовывает, передает на подпись руководителю Ростобнадзора или его заместителю проект письма о возвращении обращения с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения и обеспечивает направление письма заявителю с приложением его обращения.

3.4.21. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Ростобнадзора, а также членов его семьи, исполнитель в течение 25 дней со дня регистрации обращения подготавливает, согласовывает, передает на подпись руководителю Ростобнадзора или его заместителю проект письма о недопустимости злоупотребления правом и обеспечивает направление письма заявителю.

3.4.22. В исключительном случае, если в обращении, указанном в подпункте 3.4.21 настоящего Административного регламента, содержатся факты о неоднократных нарушениях прав заявителя по вопросам, входящим в компетенцию Ростобнадзора, руководитель Ростобнадзора (его заместитель) может принять решение о рассмотрении данного обращения по существу поставленных в нем вопросов.

3.4.23. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению исполнитель в течение 7 дней со дня регистрации данного обращения подготавливает, согласовывает, передает на подпись руководителю Ростобнадзора или его заместителю проект письма о невозможности рассмотрения обращения, подготовки ответа, а также направления его для рассмотрения в другой орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, и обеспечивает направление письма заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.4.24. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Ростобнадзора (его заместитель) на основании служебной записки исполнителя рассматривает вопрос о обоснованности 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.

3.4.25. При принятии решения о прекращении переписки с гражданином исполнитель в течение 25 дней со дня регистрации обращения подготавливает, согласовывает, передает на подпись руководителю Ростобнадзора (его заместителю) проект письма с сообщением о прекращении переписки и обеспечивает направление письма заявителю.

3.4.26. 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, исполнитель в течение 25 дней со дня регистрации обращения подготавливает, согласовывает, передает на подпись руководителю Ростобнадзора или его заместителю проект письма о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений и обеспечивает направление письма заявителю.

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 Ростобнадзор или должностному лицу Ростобнадзора.

3.4.27. В случае, если поставленные в обращении гражданина вопросы не входят в компетенцию Ростобнадзора, исполнитель в течение 7 дней со дня регистрации обращения подготавливает, согласовывает, передает на подпись руководителю Ростобнадзора или его заместителю проект сопроводительного письма в адрес соответствующего органа или соответствующего должностного лица, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, о перенаправлении обращения для рассмотрения по существу с приложением обращения, а также проект письма заявителю о переадресации его обращения, и обеспечивает направление указанных писем адресатам.

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.4.28. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции Ростобнадзора и иных государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, исполнитель в течение 7 дней со дня регистрации обращения подготавливает, согласовывает, передает на подпись руководителю Ростобнадзора или его заместителю проект сопроводительного письма о направлении копии обращения для рассмотрения по вопросам, относящимся к их компетенции, и обеспечивает направление сопроводительного письма с приложением копии обращения в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.4.29. Запрещается направлять обращение на рассмотрение в орган или должностному лицу, решения или действия (бездействие) которых обжалуется.

3.4.30. В случае, если в соответствии с запретом, установленным в подпункте 3.4.29 настоящего Административного регламента, невозможно

направление обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, исполнитель подготавливает, согласовывает, передает на подпись руководителю Ростобнадзора или его заместителю проект письма о возврате обращения гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд и обеспечивает направление заявителю сопроводительного письма с приложением обращения.

3.4.31. Если письменное обращение содержит информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, исполнитель в течение 5 дней со дня регистрации обращения подготавливает, согласовывает, передает на подпись руководителю Ростобнадзора или его заместителю проекты сопроводительных писем в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и Губернатору Ростовской области о перенаправлении обращения с приложением обращения (копии обращения), а также проект письма заявителю о переадресации его обращения, и обеспечивает направление писем адресатам.

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и Губернатору Ростовской области.

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

3.4.33. Руководитель Ростобнадзора или его заместитель, давший поручение по рассмотрению обращения гражданина, на основании служебной записки 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 исполнитель предоставляет специалисту для внесения изменения в контрольный срок.

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

3.4.35. 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 специалисту для внесения измененных сроков в регистрационную карточку.

3.4.36. Результатом выполнения административной процедуры по рассмотрению письменных обращений граждан по существу либо принятию решения о невозможности их рассмотрения по существу является принятие по результатам рассмотрения письменного обращения гражданина решения по всем поставленным в нем вопросам, либо перенаправление обращения в другие государственные органы, органы местного самоуправления, другим должностным лицам для рассмотрения по компетенции с уведомлением гражданина, либо возврат обращения гражданину, либо направление гражданину письма о недопустимости злоупотребления правом или о бесосновательности очередного обращения и прекращении с ним переписки, или о невозможности рассмотрения его обращения по существу, или о продлении срока рассмотрения обращения.

3.5. Подготовка и направление ответов на письменные обращения граждан по существу поставленных вопросов

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является принятие по результатам рассмотрения письменного обращения гражданина решения по всем поставленным в нем вопросам.

3.5.2. Выполнение административных действий по подготовке и направлению ответов на письменные обращения граждан осуществляет исполнитель.

3.5.3. Максимальный срок выполнения действий, входящих в состав данной административной процедуры, составляет 3 дня.

3.5.4. 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.

3.5.5. 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.

3.5.6. 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 инструкцией по делопроизводству. Если в письме не содержится просьбы о возврате подлинников документов, они остаются в Ростобнадзоре.

3.5.7. 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.

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

3.5.9. 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 или адрес электронной почты, текст документа

(ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его инициалы, фамилию, подпись, а также имя, отчество, фамилию и номер телефона исполнителя.

3.5.10. В случаях, установленных подпунктом 3.4.22 настоящего Административного регламента, в ответе также указывается о недопустимости злоупотребления правом.

3.5.11. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления проекта ответа исполнитель согласовывает его с вышестоящим руководителем и передает подлинник обращения, все относящиеся к рассмотрению обращения материалы и проект ответа специалисту.

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

3.5.13. 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.

3.5.14. После подписания ответа специалист осуществляет снятие поручения с контроля, регистрацию ответа и направление его заявителю. В системе «Дело» специалист ставит отметку об исполнении поручения.

3.5.15. 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.

3.5.16. Исполнитель вносит в регистрационную карточку результаты рассмотрения обращения и реквизиты исходящего письма в адрес заявителя.

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

3.5.18. Результатом выполнения административной процедуры по подготовке и направлению ответов на письменные обращения граждан по существу поставленных вопросов является направление ответов на письменные обращения граждан по всем поставленным в обращениях вопросам, относящимся к компетенции Ростобнадзора.

3.6. Запись на личный прием, предварительное изучение вопроса

3.6.1. Основанием для начала административной процедуры по записи на личный прием, предварительному изучению вопроса является поступление в Ростобнадзор устной или письменной заявки на личный прием.

3.6.2. Выполнение действий, входящих в состав данной административной процедуры, в части записи на личный прием, подборки всех имеющихся в Ростобнадзоре материалов, касающихся обращения гражданина, осуществляет специалист, в части проведения предварительного собеседования - заместитель руководителя Ростобнадзора.

3.6.3. Максимальный срок выполнения действий, входящих в состав данной административной процедуры, составляет 15 дней с момента поступления заявки на личный прием.

3.6.4. Запись на личный прием к руководителю Ростобнадзора проводит специалист.

3.6.5. При записи на личный прием заявитель сообщает фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес или адрес электронной почты, суть обращения. Полученные сведения специалист вносит в регистрационную карточку.

3.6.6. В просьбе о записи на прием гражданину может быть отказано, если затрагиваемый вопрос не относится к компетенции Ростобнадзора.

3.6.7. В случае повторного обращения специалист проводит подборку всех имеющихся в Ростобнадзоре материалов, касающихся обращения гражданина.

3.6.8. Специалист информирует заявителя о дате и времени проведения предварительного собеседования, а также о дате и времени проведения личного приема не позднее 3 рабочих дней до даты их проведения.

3.6.9. Предварительное собеседование с гражданами, записавшимися на прием к руководителю Ростобнадзора, проводит его заместитель.

3.6.10. При проведении заместителем руководителя Ростобнадзора предварительного собеседования специалист за 2 дня до проведения собеседования представляет материалы, касающиеся обращения гражданина, заместителю руководителя Ростобнадзора для ознакомления.

3.6.11. В ходе предварительного собеседования уточняются детали проблемы, послужившей причиной записи гражданина на прием, определяются возможные направления ее решения.

3.6.12. При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к компетенции Ростобнадзора, заместитель руководителя Ростобнадзора при проведении предварительного собеседования дает разъяснение, куда и в каком порядке гражданину следует обратиться.

3.6.13. Специалист за 2 дня до проведения личного приема представляет руководителю Ростобнадзора все материалы, касающиеся обращения гражданина, для ознакомления и выработки проекта решения по затрагиваемым вопросам.

3.6.14. Результатом выполнения административной процедуры по записи на личный прием, предварительному изучению вопроса является выяснение проблем, послуживших основанием для записи на личный прием, определение возможных направлений их решения с представлением руководителю Ростобнадзора всех материалов, касающихся обращения гражданина, либо разъяснение гражданину порядка обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу для рассмотрения вопросов, относящихся к их компетенции.

3.7. Проведение личного приема граждан

3.7.1. Основанием для начала административной процедуры по проведению личного приема граждан является представление руководителю Ростобнадзора сведений о возможных направлениях решения проблем, послуживших основанием для записи на личный прием, и всех материалов, касающихся обращения гражданина.

3.7.2. Выполнение действий, входящих в состав данной административной процедуры, в части проведения личного приема граждан осуществляет руководитель Ростобнадзора, в части оформления результатов личного приема - специалист.

3.7.3. Максимальный срок выполнения действий, входящих в состав данной административной процедуры, составляет 2 дня.

3.7.4. Личный прием граждан осуществляется руководителем Ростобнадзора по вопросам, отнесенным к компетенции Ростобнадзора, а также для рассмотрения аргументированных жалоб на ранее принятые решения Ростобнадзора.

3.7.5. В случае необходимости на прием приглашаются руководители структурных подразделений Ростобнадзора, в компетенции которых находятся затронутые вопросы.

3.7.6. В случае отсутствия по уважительной причине (командировка, болезнь и др.) в назначенный день руководителя Ростобнадзора, специалист своевременно уведомляет гражданина о переносе даты и (или) времени проведения личного приема.

3.7.7. Гражданин при устном обращении в ходе личного приема предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

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

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

3.7.10. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

3.7.11. 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 регистрационной карточке.

3.7.12. Содержание устного обращения заносится в регистрационную карточку. Информация о рассмотрении обращений граждан в ходе личного приема регистрируется в журнале регистрации приема граждан (далее – журнал регистрации) (приложение № 5).

3.7.13. По окончании личного приема руководитель Ростобнадзора доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет

поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, либо разъясняет: в какой орган гражданин может обратиться для рассмотрения его обращения по существу.

3.7.14. Специалист вносит в регистрационную карточку информацию о принятом решении, вводит текст поручений, фамилию исполнителя и сроки подготовки письменного ответа.

3.7.15. По результатам рассмотрения обращения гражданина руководитель Ростобнадзора может принять решение о необходимости постановки на контроль исполнения поручений. Специалист вносит сведения о постановке обращения на контроль в регистрационную карточку.

3.7.16. Запись на повторный прием к руководителю Ростобнадзора по одному и тому же вопросу осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение по данному вопросу.

3.7.17. Результатом выполнения административной процедуры по проведению личного приема граждан является устное разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие решения об отказе в дальнейшем рассмотрении вопроса, либо разъяснение о возможности обратиться для рассмотрения вопроса по существу в другой орган государственной власти, орган местного самоуправления или к другому должностному лицу, либо принятие решения по разрешению поставленных в обращении вопросов, определение исполнителя и регистрация обращения заявителя.

3.8. Подготовка и направление ответов на обращения граждан, поступившие в ходе личного приема

3.8.1. Основанием для начала административной процедуры по подготовке и направлению ответов на обращения граждан, поступившие в ходе личного приема, является решение руководителя Ростобнадзора по разрешению поставленных в обращениях вопросов, определение исполнителей и регистрация обращений заявителей.

3.8.2. Выполнение действий по подготовке и направлению ответов на обращения граждан, поступившие в ходе личного приема, осуществляет исполнитель.

3.8.3. Максимальный срок выполнения действий, входящих в состав данной административной процедуры, составляет 25 дней.

3.8.4. Исполнитель рассматривает поступившее обращение в течение установленного руководителем Ростобнадзора срока.

3.8.5. Исполнитель при рассмотрении обращения и подготовке проекта ответа руководствуется подпунктами 3.5.4-3.5.6, 3.5.8, 3.5.9, 3.5.11-3.5.14, 3.5.16, 3.5.17 настоящего Административного регламента.

3.8.6. Ответы на обращения граждан направляются в письменной форме почтовым отправлением.

3.8.7. Результатом выполнения административной процедуры по подготовке и направлению ответов на обращения граждан, поступившие в ходе личного приема, является направление гражданам письменных ответов по всем

поставленным в их обращениях вопросам, относящимся к компетенции Ростобнадзора.

4. Порядок и формы контроля за исполнением государственной функции

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами Ростобнадзора положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к исполнению государственной функции, а также за 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 должностными лицами Ростобнадзора порядка исполнения государственной функции осуществляется специалистом 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. Специалист 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 один раз в квартал осуществляет 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 Ростобнадзора,

ответственными за рассмотрение обращений граждан, 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 настоящего 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, а также должностных лиц

5.1. Заявители 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.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут быть действия (бездействие), решения, осуществляемые (принимаемые) Ростобнадзором либо его должностными лицами в ходе исполнения государственной функции, нарушающие права, свободы и законные интересы граждан и организаций.

5.3. Жалоба вышестоящему должностному лицу Ростобнадзора либо в вышестоящий орган государственной власти (далее - жалоба) подается в письменной форме и должна содержать:

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, наименование юридического лица;

почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

наименование государственного органа, в который направляется жалоба, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

указание на обстоятельства, на которых заявитель основывает свои требования, и доказательства, подтверждающие эти обстоятельства.

Жалоба подписывается автором и датируется.

К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенную в ней информацию.

5.4. Жалоба направляется по почте или представляется лично заявителем, или при личном приеме заявителя, а также может быть направлена факсимильной связью, в форме электронного документа, с использованием официального сайта Ростобнадзора. При направлении жалобы в форме электронного документа заявитель в обязательном порядке также указывает адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

5.5. Жалоба может быть направлена руководителю Ростобнадзора (ул. Темерницкая, 44, г. Ростов-на-Дону, 344002) и в вышестоящие органы государственной власти. Вышестоящими органами власти, в которые может быть адресована жалоба заявителя, являются:

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

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

5.6. Жалоба регистрируется в приемной руководителя Ростобнадзора и рассматривается в порядке и сроки, установленные настоящим Административным регламентом для рассмотрения обращений граждан.

5.7. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решения или действия (бездействие) которого обжалуется.

5.8. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы на решения, действия (бездействие) Ростобнадзора, а также должностных лиц Ростобнадзора, и ее регистрация в приемной руководителя Ростобнадзора.

5.9. Оснований для приостановления рассмотрения жалобы законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

5.10. Порядок рассмотрения отдельных жалоб:

если в письменной жалобе не указаны фамилия лица, направившего ее, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается;

при получении письменной жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи, жалоба рассматривается в порядке, установленном подпунктами 3.4.21 и 3.4.22 настоящего Административного регламента;

если текст письменной жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается и она не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации жалобы сообщается лицу, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

если в письменной жалобе содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Ростобнадзора или его заместитель вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в Ростобнадзор; о данном решении уведомляется лицо, направившее жалобу;

если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, лицу, направившему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

жалоба, в которой обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается лицу, направившему жалобу, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.11. 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 представляются заявителю по его письменному запросу в течение 5 дней с момента регистрации такого запроса в Ростобнадзоре.

5.12. По результатам рассмотрения жалобы руководитель органа, рассматривающего жалобу, принимает решение:

признать правомерными действия (бездействие), решения, осуществляемые (принимаемые) Ростобнадзором либо его должностными лицами в ходе исполнения государственной функции, и отказать в удовлетворении жалобы;

признать действия (бездействие), решения, осуществляемые (принимаемые) Ростобнадзором либо его должностными лицами в ходе исполнения государственной функции, неправомерными и определить меры, которые должны быть приняты в целях устранения нарушений прав, свобод и законных интересов гражданина либо организации, допущенных в ходе

административных процедур (действий), предусмотренных настоящим Административным регламентом.

5.13. Результат рассмотрения жалобы Ростобрнадзором сообщается заявителю не позднее 30 дней со дня регистрации жалобы в Ростобрнадзоре в виде письменного ответа, подписываемого руководителем Ростобрнадзора или его заместителем, в котором указываются мотивы принятого решения и меры, принятые (планируемые к реализации) к лицам, допустившим нарушения прав заявителя. Ответ на жалобу, поступившую в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу срок рассмотрения жалобы может быть продлен руководителем Ростобрнадзора, но не более чем на 30 дней. Руководитель принимает решение о продлении срока рассмотрения жалобы на основании служебной записки исполнителя с обоснованием причин невозможности рассмотрения жалобы в установленный срок. О продлении срока рассмотрения жалобы исполнитель уведомляет заявителя письменно с указанием причин продления до истечения 30 дней со дня регистрации жалобы.

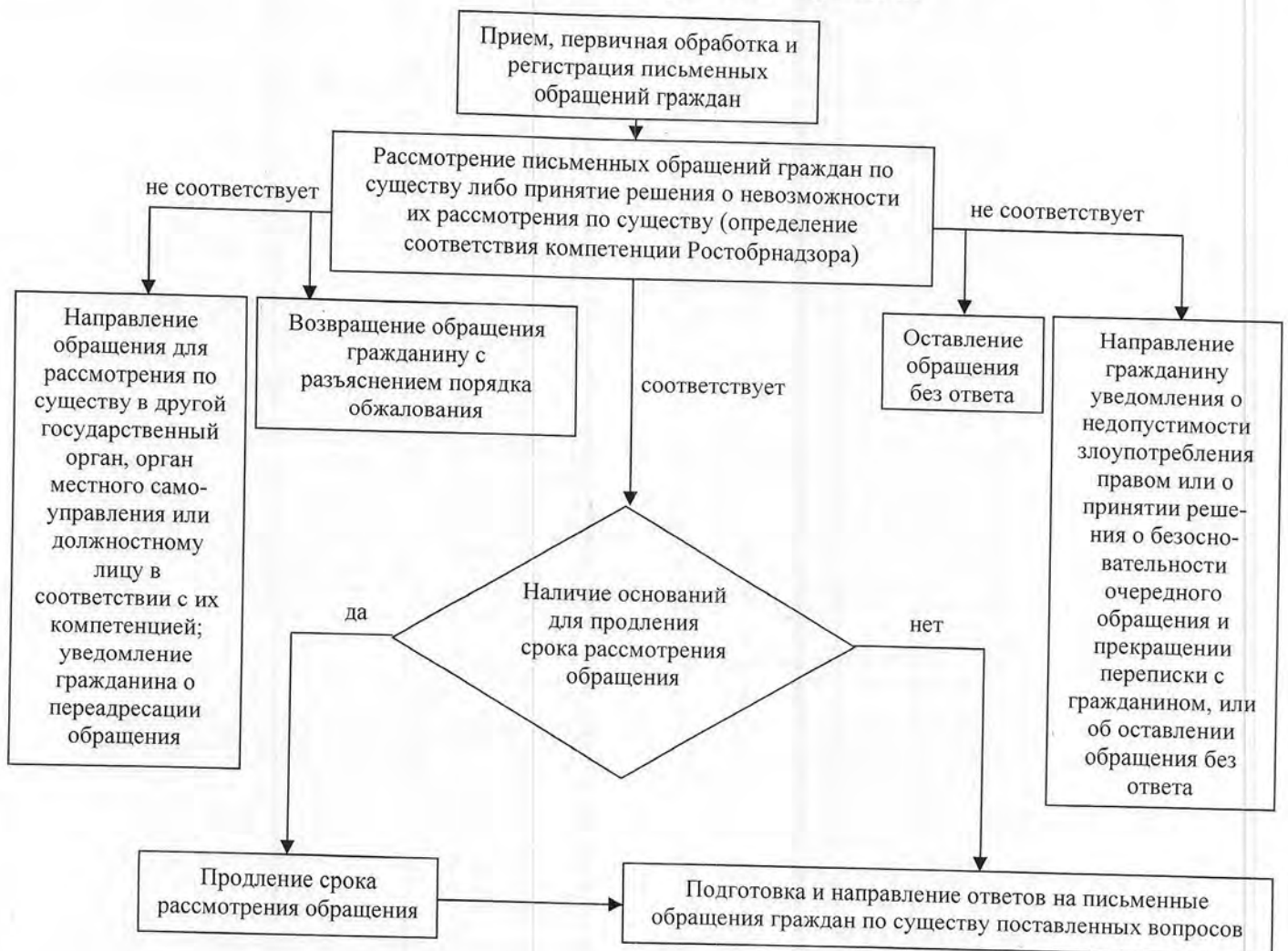
5.14. Рассмотрение жалобы, направленной в вышестоящие органы государственной власти, осуществляется в соответствии с действующим законодательством.

5.15. Результатом досудебного (внесудебного) обжалования является рассмотрение жалобы в установленный срок и направление ответа заявителю, в случае признания действий (бездействия), решений, принятых (осуществляемых) Ростобрнадзором либо его должностными лицами в ходе исполнения государственной функции неправомерными – принятие мер, направленных на устранение допущенных нарушений прав, свобод и законных интересов гражданина либо организации, а также принятие установленных законодательством мер ответственности к виновным лицам.

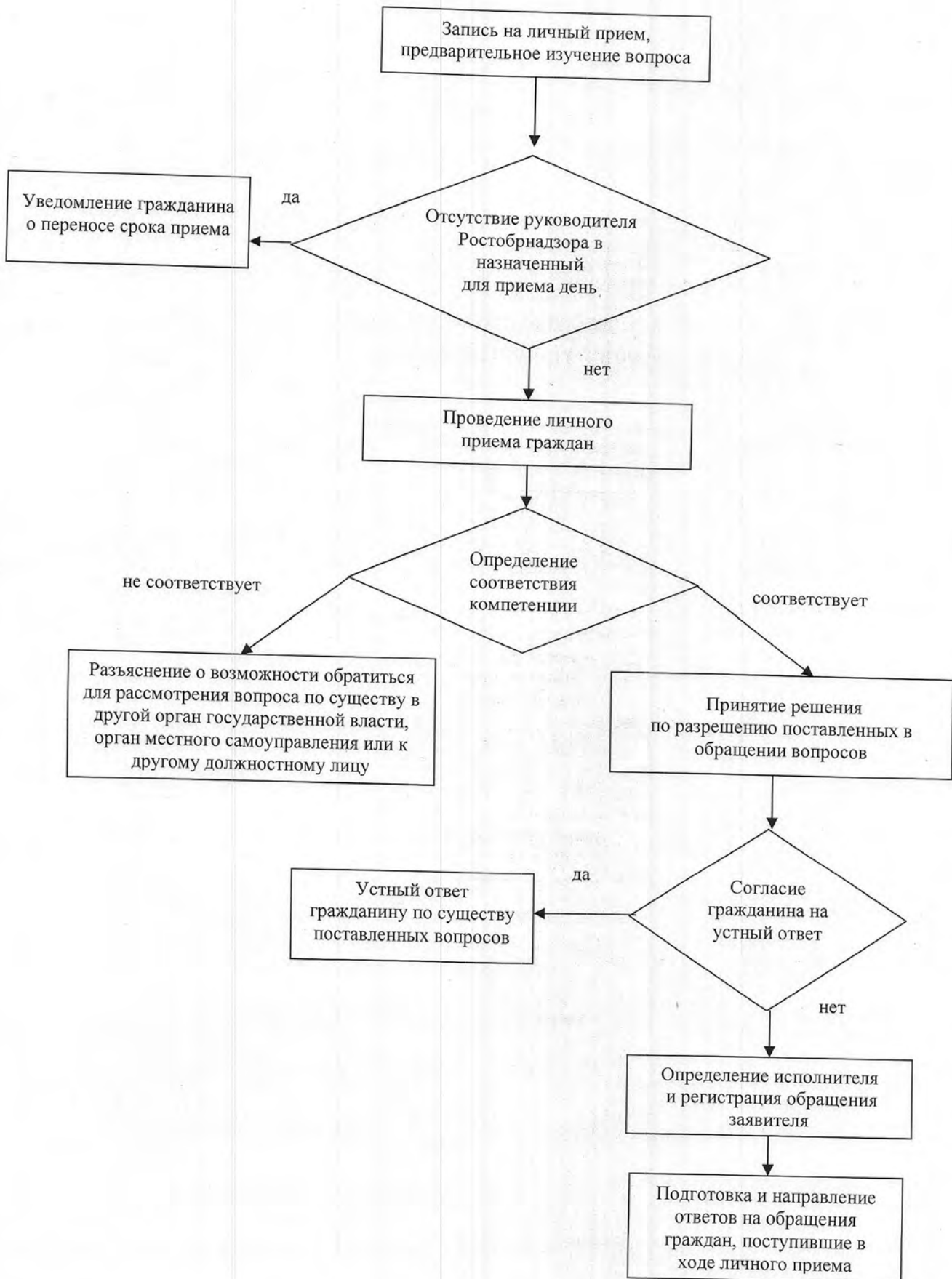
Приложение № 1
к Административному регламенту
исполнения Региональной службой по
надзору и контролю в сфере
образования Ростовской области
государственной функции
«Осуществление приема граждан,
обеспечение своевременного и
полного рассмотрения устных и
письменных обращений граждан,
принятия по ним решений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

БЛОК-СХЕМА
последовательности административных действий при исполнении
государственной функции

1. Последовательность административных действий при рассмотрении
письменных обращений граждан



2. Последовательность административных действий при проведении личного приема граждан



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 _____
от граждан(-ина) _____ (дата)

(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»

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