



РЕГИОНАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ И КОНТРОЛЮ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ  
РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

13.10.2016

№ 3

г. Ростов-на-Дону

Об утверждении Порядка организации  
работы по рассмотрению обращений граждан  
в Региональной службе по надзору и контролю  
в сфере образования Ростовской области

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан» Региональная служба по надзору и контролю в сфере образования Ростовской области постановляет:

1. Утвердить Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Региональной службе по надзору и контролю в сфере образования Ростовской области согласно приложению.
2. Руководителям структурных подразделений Региональной службы по надзору и контролю в сфере образования Ростовской области обеспечить выполнение настоящего постановления.
3. Признать утратившим силу постановление Региональной службы по надзору и контролю в сфере образования Ростовской области от 17.09.2015 № 2 «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».
4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.
5. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

И.о. руководителя Региональной службы



Н.М. Матегорина

Приложение  
к постановлению  
Региональной службы  
по надзору и контролю  
в сфере образования  
Ростовской области  
от 13.10.2016 № 3

**ПОРЯДОК**  
организации работы по рассмотрению обращений  
граждан в Региональной службе по надзору и контролю  
в сфере образования Ростовской области

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Региональной службе по надзору и контролю в сфере образования Ростовской области (далее – Порядок) устанавливает требования к организации работы в Региональной службе по надзору и контролю в сфере образования Ростовской области (далее – Ростобрнадзор) по своевременному и полному рассмотрению устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

1.2. Организация работы по рассмотрению обращений граждан в Ростобрнадзоре осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации;

Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 № 195-ФЗ;

Федеральным законом от 27.07.2004 № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации»;

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

Уставом Ростовской области;

Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан»;

постановлением Правительства Ростовской области от 18.11.2011 № 138 «Об утверждении Положения о Региональной службе по надзору и контролю в сфере образования Ростовской области»;

постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области»;

распоряжением Правительства Ростовской области от 23.08.2012 № 365 «О межведомственном электронном документообороте»;

Регламентом Региональной службы по надзору и контролю в сфере образования Ростовской области;

Инструкцией по делопроизводству в Региональной службе по надзору и контролю в сфере образования Ростовской области.

1.3. Положения настоящего Порядка 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.

Положения, установленные настоящим Порядком, применяются к правоотношениям, связанным с организацией работы по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющих публично значимые функции государственных и муниципальных учреждений, иных организаций и должностных лиц, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее – граждане).

1.4. Должностные лица и работники Ростобнадзора несут ответственность за нарушение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

1.5. При рассмотрении обращений граждан в Ростобнадзоре его должностные лица:

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 3.18, 3.25-3.29 раздела 3 настоящего Порядка;

уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

1.6. 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 3.18, 3.25-3.29 раздела 3 настоящего Порядка, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (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.

1.7. Результатом рассмотрения обращений граждан является:

письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов (в том числе направляемый по просьбе гражданина в форме электронного документа) либо перенаправление обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо направление заявителю уведомления о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов или о недопустимости злоупотребления правом, или о прекращении переписки, либо возврат обращения с разъяснением порядка обжалования;

устный ответ на все поставленные вопросы с согласия гражданина, если указанные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, в остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

1.8. Ответ на обращение не дается в случае, если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ.

## 2. Требования к организации рассмотрения обращений граждан

2.1. Почтовым адресом Ростобнадзора для доставки письменных обращений является: ул. Темерницкая, 44, г. Ростов-на-Дону, 344002.

Гражданин может лично передать письменное обращение в приемную руководителя Региональной службы по надзору и контролю в сфере образования Ростовской области (далее - руководитель Региональной службы), расположенную на 3-ем этаже здания, занимаемого Ростобнадзором, по адресу: ул. Темерницкая, 44, г. Ростов-на-Дону, 344002.

2.2. График (режим) работы Ростобнадзора:

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

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

суббота и воскресенье – выходные дни.

2.3. Обращения в Ростобнадзор в форме электронного письма (сообщения) направляются путем заполнения специальной формы, размещенной в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет») на официальном сайте Ростобнадзора: [www.rostobrnadzor.ru](http://www.rostobrnadzor.ru) или по адресу электронной почты Ростобнадзора: [rostobrnadzor@rostobrnadzor.ru](mailto:rostobrnadzor@rostobrnadzor.ru).

Электронные сообщения, направленные на иные электронные адреса, к рассмотрению не принимаются.

2.4. Факсимильное письменное обращение принимается по телефону/факсу: (863) 282-22-05.

Прием обращений в телефонном режиме в Ростобнадзоре не осуществляется.

Телефон для справок: (863) 282-22-05.

2.5. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах структурных подразделений Ростобнадзора, почтовом адресе и адресах электронной почты для направления обращений граждан размещены на официальном сайте Ростобнадзора в сети «Интернет»: [www.rostobrnadzor.ru](http://www.rostobrnadzor.ru).

2.6. Информация о регистрации, исполнении обращений граждан и о ходе рассмотрения поступивших письменных обращений граждан предоставляется работником приемной руководителя Региональной службы (далее соответственно - работник приемной, приемная) по телефону: (863) 282-22-05.

2.7. Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на информационном стенде (расположен на 3-ем этаже здания, занимаемого Ростобнадзором), а также на официальном сайте Ростобнадзора в сети «Интернет»: [www.rostobrnadzor.ru](http://www.rostobrnadzor.ru).

На информационном стенде размещается следующая обязательная информация:

режим работы приемной;

требования к письменным обращениям граждан;

график личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;

почтовый адрес Ростобнадзора;

выписки из нормативных правовых актов, регламентирующих порядок и сроки рассмотрения обращений граждан;

разъяснительная информация по текущим и наиболее актуальным вопросам граждан.

2.8. Информирование граждан по устным обращениям осуществляется работником приемной: о местонахождении и графике работы Ростобнадзора; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты Ростобнадзора; о порядке получения информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем.

Информация не предоставляется в случае, если:

содержание обращения не позволяет установить суть запрашиваемой информации;

текст обращения написан по-русски с использованием латиницы;

при обращении в устной форме:

не сообщается фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя;

не сообщается номер телефона и (или) факса, по которому можно связаться с заявителем;

не сообщается наименование государственного органа либо фамилия или должность лица, которое, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его обращения в устной форме;

высказываются нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

запрашиваемая информация:

относится к информации ограниченного доступа;

неоднократно предоставлялась заявителю;

не относится к деятельности государственного органа;

требует правовой оценки актов, принятых Ростобнадзором, анализа деятельности Ростобнадзора или проведения иной аналитической работы;

опубликована в средствах массовой информации или размещена в сети «Интернет»;

касается деятельности судов и не предоставляется в соответствии с Федеральным законом от 22.12.2008 № 262-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации»;

требует осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению или анализу.

2.9. Срок регистрации обращения – в течение 3 дней с момента поступления.

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

2.10. Обращение гражданина рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации в Ростобнадзоре, если руководителем Региональной службы,

заместителем руководителя Региональной службы или настоящим Порядком, не установлен более короткий срок его рассмотрения.

Обращения, перенаправленные из федеральных государственных органов власти, Правительства Ростовской области с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в установленные ими сроки.

Если в обращении, перенаправленном в Ростобнадзор из иных органов власти, не были установлены контрольные сроки исполнения, то сроки рассмотрения обращения исчисляются со дня регистрации обращения в Ростобнадзоре, за исключением случаев, установленных настоящим Порядком.

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.

2.11. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен руководителем Региональной службы или заместителем руководителя Региональной службы, но не более чем на 30 дней, при этом исполнителем направляется соответствующее уведомление гражданину.

Продление срока рассмотрения обращения, перенаправленного из Правительства Ростовской области, осуществляется в порядке, установленном постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области» (далее - постановление Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555), при этом уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется в отдел по работе с обращениями граждан Правительства Ростовской области (далее – отдел обращений).

2.12. По направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица срок подготовки информации исполнителем и направления ответа не должен превышать 15 дней.

2.13. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут исполнители.

### 3. Организация работы по рассмотрению обращений граждан

3.1. Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие процедуры:

- прием и регистрация обращений;
- рассмотрение обращений;
- направление ответа на обращение;
- личный прием граждан.

3.2. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится работником приемной.

По просьбе гражданина работник приемной на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляет отметку о принятии, содержащую дату поступления обращения и фамилию работника.

3.3. Обращения, поступившие в Ростобнадзор по факсу, по адресу электронной почты Ростобнадзора, электронные обращения граждан, поступающие на официальный сайт Ростобнадзора, принимаются и регистрируются работником приемной.

3.4. Поступившие в адрес должностных лиц Ростобнадзора письма с пометкой «Лично», с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются и передаются должностному лицу, которому они адресованы. В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения граждан, корреспонденция в течение 1 дня передается в приемную для регистрации.

3.5. Поступившие в Ростобнадзор письма граждан сортируются на коллективные, поступившие из вышестоящих федеральных органов власти, отдельно поставленные ими на контроль, а также по территориям адресата для дальнейшей обработки.

3.6. Регистрация обращений граждан, поступивших в Ростобнадзор, независимо от способов их доставки, производится работником приемной в срок, установленный пунктом 2.9 раздела 2 настоящего Порядка.

3.7. Учет, систематизация и анализ обращений граждан осуществляются с использованием межведомственной системы электронного документооборота и делопроизводства «Дело» (далее – система «Дело»).

3.8. При получении обращения в письменной форме работник приемной осуществляет его сканирование и включение электронных образов документа в систему «Дело».

Работник приемной обязан сверить указанные в письме и на конверте фамилию, имя, отчество, адрес автора, прочитать обращение, определить его тематику и выявить поставленные заявителем вопросы, проверить обращение на повторность, зарегистрировать в регистрационной форме системы «Дело».

На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу ставится регистрационный штамп с датой регистрации письма и регистрационным номером, который автоматически присваивается в системе «Дело».

В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Конверты сохраняются вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения и хранения.

3.9. При получении обращения в форме электронного документа (по электронной почте, через официальный сайт Ростобнадзора) работник приемной присоединяет файл (файлы) электронного документа к регистрационной форме системы «Дело».



3.10. Информация о поступившем обращении вносится в регистрационную карточку системы «Дело». В обязательном порядке вносится следующая информация:

- дата поступления обращения;
- фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя;
- почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты;
- канал поступления обращения (почта, e-mail, принято в приемной, курьер и тому подобное);
- сведения об адресате (Ростобнадзор, руководитель Региональной службы, заместитель руководителя Региональной службы либо иные адресаты);
- состав документа (количество страниц);
- реквизиты сопроводительного письма (при наличии);
- краткое содержание обращения;
- рубрика (в соответствии с Типовым общероссийским классификатором);
- вид обращения (заявление, предложение или жалоба);
- кратность обращения (повторное, многократное);
- гражданство заявителя (при наличии информации);
- форма обращения (письменное, в форме электронного документа, устное);
- тип предложения, заявления или жалобы (в соответствии с предлагаемыми списками);
- предмет ведения (местные органы власти, Ростовская область как субъект Российской Федерации, Российская Федерация или совместное ведение).

3.11. Если обращение подписано несколькими авторами, то регистрируется первый автор или автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Отметка о коллективности обращения вносится в регистрационную карточку системы «Дело».

Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения, из которого они поступили (например: коллектив завода «Витязь», студенты технического колледжа и тому подобное).

3.12. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело» несут работник приемной, а также должностное лицо, ответственное за организацию работы с обращениями граждан в Ростобнадзоре.

3.13. Зарегистрированные обращения передаются работником приемной в тот же день на рассмотрение руководителю Региональной службы (лицу, временно исполняющему его обязанности).

3.14. В соответствии с резолюцией руководителя Региональной службы (лица, временно исполняющего его обязанности) работник приемной вносит соответствующие сведения с указанием срока рассмотрения в регистрационную карточку и направляет обращение исполнителям.

3.15. Заместитель руководителя Региональной службы, при необходимости, определяет соисполнителей, ответственного исполнителя и направляет обращение в приемную.

Работник приемной вносит в систему «Дело» дополнительную информацию об исполнителях, ответственном исполнителе, поручениях и сроках.

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

3.17. Обращение, поступившее в Ростобнадзор, подлежит обязательному рассмотрению.

3.18. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) 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.

3.19. В случае, если поставленные в обращении вопросы не входят в компетенцию Ростобнадзора, такое обращение в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в пункте 3.27 настоящего раздела.

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

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

3.22. В случае, если в соответствии с запретом, установленным в пункте 3.21 настоящего раздела, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.23. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции для рассмотрения по существу поднятых в обращении вопросов и ответа заявителю в установленный законом срок, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его

обращения. Копия обращения направляется заместителю Губернатора Ростовской области, осуществляющему взаимодействие с миграционными органами.

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 заместителю Губернатора Ростовской области, осуществляющему взаимодействие с миграционными органами.

3.24. Направление обращения или копии обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления на рассмотрение по вопросам, входящим в их компетенцию, осуществляется на основании поручения заместителя руководителя Региональной службы по результатам рассмотрения предложений уполномоченного приказом Ростобнадзора должностного лица.

3.25. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.26. 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.

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

3.28. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, а также при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения поступали в Ростобнадзор или одному и тому же должностному лицу, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Решение о прекращении переписки ввиду безосновательности рассмотрения очередного обращения принимается руководителем Региональной службы или заместителем руководителя Региональной службы на основании предложения ответственного исполнителя и (или) его непосредственного руководителя.

В случае, если обращение, поступившее в Ростобнадзор, было переадресовано для рассмотрения по компетенции в иные органы исполнительной власти, органы местного самоуправления, решение о безосновательности

очередного обращения и о прекращении переписки принимается руководителем соответствующего органа власти, органа местного самоуправления.

3.29. 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.

3.30. 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.

3.31. В случае, если обращение, направлено не по принадлежности, то оно подлежит возврату не позднее 2 дней со дня получения обращения с сопроводительным письмом.

При возврате обращения, перенаправленного из Правительства Ростовской области, сопроводительное письмо с мотивированным обоснованием возврата и ссылкой на соответствующий правовой акт направляется в адрес начальника отдела обращений за подписью руководителя Региональной службы или заместителя руководителя Региональной службы.

3.32. Ответственный исполнитель рассматривает поступившее обращение в течение установленного руководителем Региональной службы срока, в том числе определяет сроки представления соисполнителями информации, порядок согласования и подготовки итогового документа по обращению гражданина.

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

3.34. При необходимости, в целях объективного и полного рассмотрения всех поставленных в обращении вопросов исполнитель в течение 7 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.

3.35. По решению руководителя Региональной службы для рассмотрения обращения создается комиссия в составе работников Ростобнадзора, представителей органов местного самоуправления, образовательных организаций, иных организаций.

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

3.37. Должностные лица, которым поручено рассмотрение обращения, обеспечивают полное и объективное рассмотрение обращения в соответствии с требованиями, установленными федеральными законами, областными законами и настоящим Порядком.

3.38. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.39. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления и другие организации подписываются заместителем руководителя Региональной службы (в период его временного отсутствия – руководителем Региональной службы).

Ответы на обращения, находящиеся на контроле у руководителя Региональной службы, а также повторные, коллективные обращения готовятся за подписью руководителя Региональной службы, на иные обращения – за подписью заместителя руководителя Региональной службы (в период его временного отсутствия – за подписью руководителя Региональной службы), если настоящим Порядком не установлено иное.

3.40. В ответе по результатам рассмотрения обращения, перенаправленного в Ростобнадзор из федеральных органов государственной власти и поставленного ими на контроль, должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

3.41. Подлинники обращений граждан возвращаются в федеральные органы государственной власти только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме о возврате обращения.

3.42. В случае, если в Ростобнадзор поступило обращение, рассмотрение которого поручено совместно первым заместителям Губернатора Ростовской области, заместителям Губернатора Ростовской области, иным органам исполнительной власти Ростовской области, органам местного самоуправления Ростовской области, ответственным за организацию рассмотрения обращения и подготовку обобщенного ответа считается первый заместитель Губернатора Ростовской области или заместитель Губернатора Ростовской области, указанный в поручении первым. При этом соисполнители, указанные в поручении, предоставляют информацию в адрес ответственного исполнителя для обобщения.

3.43. Ответ на поступивший в Ростобнадзор запрос депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по обращениям граждан должен быть дан в письменной форме не позднее чем через 30 дней со дня регистрации запроса в Ростобнадзоре.

При получении запроса депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по обращениям граждан, перенаправленного из Правительства Ростовской области для рассмотрения в Ростобнадзор, проект ответа направляется в Правительство Ростовской области не позднее чем через 28 дней со дня регистрации в отделе обращений. Проект ответа визирует руководитель Региональной службы (лицо, временно исполняющее его обязанности).

Ответ на депутатский запрос должен быть подписан тем должностным лицом, которому направлен запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

3.44. Ответ на поступившее в Ростобнадзор обращение депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по вопросам, связанным с его деятельностью, должен быть дан в письменной форме не позднее чем через 30 дней со дня регистрации в Ростобнадзоре с приложением запрашиваемых документов или сведений.

При получении обращения депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по вопросам, связанным с его деятельностью, перенаправленного из Правительства Ростовской области для рассмотрения в Ростобнадзор, проект ответа направляется в Правительство Ростовской области не позднее чем через 28 дней со дня регистрации в отделе обращений с приложением запрашиваемых документов или сведений. Проект ответа визирует руководитель Региональной службы (лицо, временно исполняющее его обязанности).

Ответ на обращение депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации подписывается должностным лицом, которому дано поручение в соответствии с компетенцией.

3.45. Запросы или обращения депутатов Законодательного Собрания Ростовской области, поступившие в Ростобнадзор по вопросам, входящим в компетенцию Ростобнадзора и его должностных лиц, направляются на рассмотрение тому должностному лицу, которому они адресованы.

Должностное лицо, которому направлен запрос или обращение, обязано дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через 14 дней со дня его регистрации в Ростобнадзоре.

При получении запроса или обращения депутата Законодательного Собрания Ростовской области, перенаправленного из Правительства Ростовской области для рассмотрения в Ростобнадзор, проект ответа направляется в Правительство Ростовской области не позднее чем через 12 дней со дня его регистрации в отделе обращений.

Ответ на запрос или обращение должен быть подписан тем должностным лицом, которому направлен запрос или обращение, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

3.46. Обращение гражданина считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и заявитель проинформирован о результатах.

В ответе должны быть определены конкретные сроки или условия решения поднятого вопроса. Если решить вопрос не представляется возможным, ответ заявителю должен содержать четкие разъяснения со ссылкой на действующее законодательство и, при возможности, предложение других вариантов решения проблемы.

3.47. Ответ на обращение, поступившее в Ростобнадзор, в форме электронного документа, направляется заявителю в форме электронного

документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.48. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к своему обращению. Если в письме не содержится просьба об их возврате, они остаются в деле по обращению заявителя, которое хранится в архиве. Копии отправленных гражданину документов хранятся в архиве.

3.49. Ответы заявителям, сопроводительные письма в органы власти о перенаправлении обращений, о запросе документов, о результатах рассмотрения обращений печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Ростобнадзоре. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются имя, отчество и фамилия исполнителя, номер его служебного телефона.

3.50. В случае получения в установленном порядке запроса органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, должностные лица Ростобнадзора обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращений, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.51. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения в соответствии с пунктом 2.11 раздела 2 настоящего Порядка непосредственный исполнитель не позднее, чем за 5 дней готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее должностному лицу, давшему поручение по рассмотрению обращения гражданина.

Должностное лицо на основании служебной записки непосредственного исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения. Исполнитель обеспечивает направление заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения.

3.52. В случае принятия в установленном порядке решения о продлении срока рассмотрения обращения, перенаправленного из Правительства Ростовской области и поставленного на контроль в отделе обращений, копию служебной записки с решением о продлении срока рассмотрения и копию уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения ответственный исполнитель представляет в отдел обращений для изменения контрольных сроков.

При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения в регистрационной карточке системы «Дело» в разделе «Поручение» работником отдела обращений проставляется новый срок рассмотрения обращения.

3.53. В случае, если контроль за рассмотрением обращения, перенаправленного из Правительства Ростовской области, установлен федеральным органом государственной власти, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения, сообщив письменно о результатах согласования в отдел обращений для внесения новых сроков в регистрационную карточку системы «Дело».

3.54. В случае принятия в установленном порядке решения о продлении срока рассмотрения обращения, перенаправленного из иного органа государственной власти, установившего срок для рассмотрения обращения, копию документа с решением о продлении срока рассмотрения и копию уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения ответственный исполнитель представляет в указанный орган для изменения контрольных сроков.

3.55. После получения согласия о продлении срока рассмотрения обращения заявителю дается промежуточный ответ, в тексте ответа указывается срок окончательного разрешения вопроса.

3.56. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется работником приемной и заместителем руководителя Региональной службы.

3.57. Устные обращения граждан, поступившие на справочный телефонный узел Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций и переадресованные по компетенции в Ростобнадзор, принимаются уполномоченным приказом Ростобнадзора сотрудником (далее – оператор).

3.58. Оператором заполняется учетная карточка вызова с внесением контактных данных заявителя и краткого содержания, поднятого в устном обращении вопроса.

3.59. Ответ на устное обращение, поступившее на справочный телефонный узел, может быть представлен заявителю оператором в устной форме (в телефонном режиме) в случае, если:

изложенные факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки;

заявителю требуется предоставление справочной информации и др.

При этом в учетной карточке вызова делается отметка о предоставлении заявителю устных разъяснений, обращение на рассмотрение по компетенции не направляется.

3.60. Оператор обеспечивает передачу работнику приемной учетной карточки в день поступления обращения для регистрации данного обращения в системе «Дело».

3.61. Обращения, поступившие на справочный телефонный узел, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке и в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.62. В отдельных случаях, если вопрос, поднятый в устном обращении, поступившем на справочный телефонный узел, требует оперативного решения, оператором может быть установлен более короткий срок рассмотрения данного обращения, о чем информируется ответственный исполнитель.

3.63. После завершения рассмотрения письменного обращения, подлежащего возврату в орган власти, перенаправивший данное обращение по компетенции в Ростобнадзор, исполнитель обеспечивает направление в



указанный орган власти подлинника обращения, копии ответа и всех материалов, относящихся к рассмотрению обращения.

3.64. При направлении обращения, подлежащего возврату в Правительство Ростовской области, исполнитель обеспечивает направление подлинника обращения, копии ответа и всех материалов, относящихся к рассмотрению обращения в отдел обращений, где проверяется правильность их оформления. Если ответ заявителю не содержит полной информации о решении поднятых в письме вопросов, а также для устранения допущенных нарушений делопроизводства и порядка рассмотрения обращений, отделом обращений ответ вместе с обращением возвращается исполнителю для доработки и подготовки дополнительного письма гражданину.

3.65. При поступлении отработанного обращения в приемную сотрудник приемной снимает обращение с контроля. При этом проверяется полнота представленного пакета документов, соблюдение сроков рассмотрения обращения, в систему «Дело» вносится краткое содержание ответа, реквизиты ответа, отметка о результате рассмотрения обращений граждан: «Меры приняты», «Поддержано», «Разъяснено», «Не поддержано». На втором экземпляре ответа проставляется дата снятия с контроля и подпись сотрудника приемной.

Обращение (в случае возврата обращения в орган власти, его перенаправивший, - копия обращения), второй экземпляр ответа и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения (при наличии) формируются в дело.

3.66. Итоговое оформление дел по обращениям заявителей для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в Ростобрнадзоре.

3.67. Лица, осуществляющие регистрацию, визирование и рассмотрение обращений, несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них обращений и документов.

3.68. Обращения граждан, поступившие в Ростобрнадзор из общественных приемных Губернатора Ростовской области, регистрируются и рассматриваются в соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком.

При регистрации таких обращений в дополнительные реквизиты регистрационной карточки системы «Дело» вносится наименование общественной приемной, из которой поступило обращение.

Копии ответов, направленных по обращениям, поступившим из общественных приемных Губернатора Ростовской области, направляются для сведения руководителю соответствующей общественной приемной (по почте или по системе «Дело»).

3.69. При поступлении обращений граждан в ходе участия руководителя Региональной службы в «прямых эфирах», ответственный исполнитель в течение трех дней связывается в телефонном режиме с заявителем для уточнения информации, изложенной в обращении, и определения наиболее актуальных вопросов, связанных с темой обращения.

Обращения, содержащие вопросы, затрагивающие интересы большого круга лиц, а также обращения по социально значимым темам, должны быть рассмотрены с выездом на место, при необходимости коллегиально.

Проекты ответов на обращения готовятся за подписью руководителя Региональной службы.

После подготовки ответа ответственный исполнитель должен в телефонном режиме связаться с гражданином, направившим обращение, и дать ему пояснения по существу подготовленного ответа.

При отсутствии сведений о фамилии, имени, отчестве (последнее - при наличии) заявителя, адреса для ответа почтового или электронного, или контактного телефона определенный руководителем Региональной службы исполнитель осуществляет подготовку информации по существу вопроса и направление ее в отдел информационно-методического обеспечения.

Отдел информационно-методического обеспечения осуществляет систематизацию поступивших вопросов и размещение информационных материалов на официальном сайте Ростобнадзора.

#### 4. Рассмотрение обращений по поручению Губернатора Ростовской области

4.1. При получении запроса из отдела обращений о предоставлении информации по существу вопросов, поднятых заявителем, для рассмотрения обращения, представляемого на доклад Губернатору Ростовской области, ответ на такой запрос представляется в течение 3 дней со дня поступления запроса в Ростобнадзор.

4.2. Срок рассмотрения обращений по поручению Губернатора Ростовской области, перенаправленных для рассмотрения по компетенции в Ростобнадзор, – 30 дней со дня регистрации обращения в отделе обращений, если Губернатором Ростовской области не установлен более короткий срок рассмотрения.

4.3. Срок исполнения поручения Губернатора Ростовской области может быть продлен Губернатором Ростовской области.

Письмо с просьбой о продлении срока исполнения поручения, согласованное в установленном порядке, направляется в адрес Губернатора Ростовской области ответственным исполнителем не позже, чем за 3 дня до истечения срока исполнения поручения.

После согласования Губернатором Ростовской области продления срока исполнения поручения ответственным исполнителем направляется промежуточный ответ в адрес заявителя.

4.4. Обращения граждан, по которым имеется резолюция «Контроль», равно как и штамп «Контроль», рассматриваются в течение 14 календарных дней, исчисляемых от даты поручения Губернатора Ростовской области. Контроль за исполнением указанных поручений осуществляется контрольным управлением при Губернаторе Ростовской области.

4.5. При рассмотрении обращений граждан, по которым имеется поручение Губернатора Ростовской области, необходимо:

провести встречу (либо связаться в телефонном режиме) с гражданином, направившим обращение, для разъяснения хода рассмотрения и сроков исполнения обращения, при этом, если в резолюции Губернатора Ростовской области содержится личное поручение должностному лицу, прием гражданина (телефонный разговор) должен быть проведен именно тем должностным лицом, которому дано поручение;

обеспечить всестороннее и объективное рассмотрение обращения, направить заявителю письменный ответ по существу вопроса;

если, в соответствии с поручением, по результатам рассмотрения обращения необходимо подготовить доклад на имя Губернатора Ростовской области, то в информации указывается, кем и когда была проведена встреча (телефонный разговор) с гражданином;

доклад на имя Губернатора Ростовской области по результатам рассмотрения обращения оформляется на бумажном носителе с визами соисполнителей, а также начальника контрольного управления при Губернаторе Ростовской области и представляется вместе с материалами по обращению в отдел обращений для передачи на доклад Губернатору Ростовской области.

4.6. Ответ на обращение, рассмотренное по поручению Губернатора Ростовской области, подписывается тем должностным лицом, которому дано поручение.

4.7. Проект ответа на обращение гражданина, рассмотренное по поручению Губернатора Ростовской области, предварительно направляется на визирование начальнику отдела обращений.

Начальник отдела обращений вправе вернуть на доработку ответ заявителю или информацию, подготовленную для доклада Губернатору Ростовской области, в случае их несоответствия требованиям, установленным настоящим Порядком.

4.8. Рассмотрение письменных обращений граждан, по которым даны поручения Губернатора Ростовской области, повторных обращений по вопросам, рассмотренным Ростобнадзором по поручению Губернатора Ростовской области, а также исполнение поручений, данных Губернатором Ростовской области во время приема граждан в ходе его рабочих поездок в муниципальные образования области и по итогам приема граждан с использованием информационной системы «Интерактивная приемная Губернатора Ростовской области», осуществляется в соответствии с Порядком, утвержденным постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555.

4.9. При поступлении повторных обращений по вопросам, рассмотренным по поручению Губернатора Ростовской области Ростобнадзором, ответственное должностное лицо Ростобнадзора готовит объяснительную записку на имя Губернатора Ростовской области и представляет ее в отдел обращений в течение 5 дней со дня регистрации обращения в отделе обращений.

## 5. Рассмотрение обращений, поступивших в ходе проведения Губернатором Ростовской области «прямых эфиров»

5.1. Сбор, обобщение и систематизацию вопросов, поступивших в ходе проведения «прямых эфиров» с участием Губернатора Ростовской области, осуществляет пресс-служба Губернатора Ростовской области (далее – пресс-служба).

При получении Ростобрнадзором обращений, поступивших в ходе проведения Губернатором Ростовской области «прямых эфиров», для рассмотрения по компетенции ответственный исполнитель в течение 3 дней связывается в телефонном режиме с заявителем для уточнения информации, изложенной в обращении, и определения наиболее актуальных вопросов, связанных с темой обращения.

5.2. Обращения, содержащие вопросы, затрагивающие интересы большого круга лиц, а также обращения по социально значимым темам, должны быть рассмотрены с выездом на место, при необходимости коллегиально.

5.3. В ответе заявителю указывается, что обращение рассмотрено по поручению Губернатора Ростовской области.

5.4. При возможности положительного решения вопроса, поднятого в обращении, в ответе должны быть определены конкретные сроки или этапы исполнения.

Если решить вопрос в соответствии с просьбой заявителя не представляется возможным, ответ на обращение должен содержать четкие разъяснения со ссылкой на действующее законодательство и, при возможности, другие варианты решения.

5.5. После подготовки ответа ответственный исполнитель должен в телефонном режиме связаться с гражданином, направившим обращение, и дать ему пояснения по существу подготовленного ответа.

5.6. Проект ответа на обращение готовится за подписью первого заместителя Губернатора Ростовской области, курирующего Ростобрнадзор, направляется для согласования и подписания в соответствии с Порядком, утвержденным постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555.

5.7. Копия ответа, данного заявителю, а также иная информация о результатах рассмотрения обращений направляется ответственным исполнителем в пресс-службу по системе «Дело».

5.8. В Ростобрнадзоре контроль за реализацией решений, принятых по результатам рассмотрения обращений, осуществляет руководитель Региональной службы, в Правительстве Ростовской области - первый заместитель Губернатора Ростовской области, курирующий деятельность Ростобрнадзора.

5.9. При получении Ростобрнадзором из отдела обращений вопросов, поступивших в ходе проведения Губернатором Ростовской области «прямых эфиров» и не содержащих информации о фамилии, имени, отчестве (последнее - при наличии) заявителя, адреса для ответа почтового или электронного, или

контактного телефона, определенный руководителем Региональной службы исполнитель осуществляет подготовку информации по существу вопроса и направление ее в пресс-службу.

## 6. Личный прием граждан в Ростобнадзоре

6.1. Личный прием граждан осуществляется руководителем Региональной службы по вопросам, отнесенным к компетенции Ростобнадзора, в соответствии с графиком приема граждан.

График личного приема граждан формируется ежемесячно и размещается в Ростобнадзоре на информационном стенде.

В случае необходимости на личный прием приглашаются руководители структурных подразделений Ростобнадзора, иные должностные лица.

Личный прием проводится в кабинете руководителя Региональной службы.

6.2. Просьба о личном приеме оформляется гражданином в письменном виде или в форме электронного документа.

Запись на личный прием в телефонном режиме не осуществляется.

6.3. Если в письменном обращении или обращении в электронной форме с просьбой о личном приеме руководителем Региональной службы содержатся вопросы, относящиеся к полномочиям других органов власти и должностных лиц, исполнитель, определенный руководителем Региональной службы, готовит письменное разъяснение заявителю за подписью заместителя руководителя Региональной службы.

6.4. В случае, если в обращении, поступившем в Ростобнадзор в форме электронного документа или в письменной форме, содержится просьба о личном приеме, после регистрации оформляется карточка личного приема гражданина по форме согласно приложению к настоящему Порядку и передается заместителю руководителя Региональной службы для согласования личного приема.

6.5. Материалы, связанные с проведением приема граждан, передаются для предварительного изучения заместителю руководителя Региональной службы не позднее 5 дней до дня проведения личного приема, руководителю Региональной службы - не позднее 2 дней до дня проведения личного приема.

6.6. Организация проведения личного приема граждан руководителем Региональной службы возлагается на работника приемной.

Информация о месте, днях и часах приема, а также о мотивированном отказе в записи на прием доводится до сведения граждан работником приемной.

6.7. В случае отсутствия в день приема руководителя Региональной службы по его поручению прием может осуществлять уполномоченное должностное лицо по курируемым вопросам, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема гражданина.

В случае несогласия гражданина, записавшегося на личный прием к руководителю Региональной службы, с проведением личного приема уполномоченным должностным лицом, прием проводится по решению

руководителя Региональной службы в другой день по предварительному согласованию с гражданином.

6.8. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности записи на личный прием по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

6.9. Во время проведения личного приема граждане имеют возможность изложить свое обращение устно либо представить в письменной форме.

6.10. 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.

Согласие на получение гражданином устного ответа подтверждается его подписью, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, подписанный должностным лицом, проводившим личный прием.

6.11. По окончании личного приема руководитель Региональной службы (иное должностное лицо, проводящее личный прием) доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ либо разъясняет, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

6.12. По итогам личного приема поручения, зафиксированные в карточке личного приема, вводятся работником приемной в регистрационную карточку системы «Дело».

6.13. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения гражданина осуществляется должностным лицом, проводившим личный прием.

6.14. Повторный прием по одному и тому же вопросу руководителем Региональной службы осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

6.15. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.16. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

6.17. При выезде руководителя Региональной службы в составе информационной группы в муниципальные образования по поручению руководителя информационной группы осуществляется личный прием граждан в общественных приемных Губернатора Ростовской области в муниципальных образованиях Ростовской области или других заранее определенных местах.

Письменные обращения, поступившие в ходе выездных личных приемов по вопросам, входящим в компетенцию Ростобнадзора, если на них не был дан

устный ответ с отметкой в карточке личного приема, регистрируются в системе «Дело» и рассматриваются в соответствии с настоящим Порядком.

При получении в ходе выездных личных приемов вопросов, не входящих в компетенцию Ростобнадзора, карточка личного приема, а также письменное заявление (при наличии) передается с сопроводительным письмом в отдел обращений для регистрации и направления по компетенции.

Учет обращений граждан на встречах и выездных приемах в составе информационных групп, подготовку и направление в отдел обращений отчетов, карточек личного приема по вопросам, не входящим в компетенцию Ростобнадзора, осуществляет уполномоченный приказом Ростобнадзора работник.

## 7. Контроль за рассмотрением обращений

7.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан, принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, мониторинга поступающих обращений граждан.

7.2. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан в Ростобнадзоре осуществляется руководителями структурных подразделений Ростобнадзора, в которых находятся на рассмотрении обращения граждан, заместителем руководителя Региональной службы, руководителем Региональной службы.

7.3. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое социальное и общественное значение. Постановка обращений на контроль производится с целью устранения недостатков в работе исполнителей, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений заявителей.

7.4. В обязательном порядке на контроль ставится рассмотрение обращений граждан, поступивших:

из федеральных органов государственной власти и поставленных ими на контроль;

из общественных приемных Губернатора Ростовской области в муниципальных образованиях Ростовской области;

в ходе прямых телевизионных эфиров Губернатора Ростовской области;

из Правительства Ростовской области и поставленных на контроль отделом обращений.

На контроль также ставятся коллективные, резонансные и имеющие наибольшую социальную значимость обращения граждан.

7.5. Контроль за рассмотрением обращений граждан включает: постановку на контроль поручений по рассмотрению обращений; контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений; сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений; подготовку запросов исполнителям, соисполнителям о ходе исполнения поручений по обращениям; снятие с контроля поручений по рассмотрению обращений.

Обращения снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы и даны письменные ответы.

7.6. Должностные лица Ростобнадзора несут ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) при рассмотрении обращений граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## 8. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений или действий (бездействия) Ростобнадзора, а также его должностных лиц

8.1. Решения или действия (бездействие) должностного лица Ростобнадзора, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения настоящего Порядка, могут быть обжалованы вышестоящему должностному лицу Ростобнадзора и в вышестоящий орган государственной власти.

8.2. Жалоба может быть направлена руководителю Региональной службы (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).

8.3. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является решение или действия (бездействие) должностного лица Ростобнадзора, принятое или осуществленное им в ходе исполнения настоящего Порядка.

8.4. Жалоба гражданина на решение или действия (бездействие) должностного лица Ростобнадзора подается в письменной или в электронной форме и рассматривается в Ростобнадзоре в соответствии с настоящим Порядком.

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

8.5. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие), осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения настоящего Порядка, руководитель Региональной службы:

отказывает в удовлетворении жалобы;



удовлетворяет жалобу, признает решение или действия (бездействие) неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения установленных (выявленных) нарушений.

8.6. Ответ на жалобу направляется гражданину в течение 30 дней со дня регистрации жалобы в Ростобнадзоре.

Приложение  
к Порядку организации  
работы по рассмотрению  
обращений граждан  
в Региональной службе  
по надзору и контролю  
в сфере образования  
Ростовской области

КАРТОЧКА  
личного приема гражданина  
№ \_\_\_\_ « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина)

\_\_\_\_\_  
(адрес места жительства гражданина)

Краткое содержание обращения гражданина:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Содержание принятого решения по устному обращению гражданина:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Согласие гражданина на получение ответа в устной форме: \_\_\_\_\_

(согласен/не согласен)

\_\_\_\_\_  
(подпись гражданина)

Степень удовлетворенности ответом в устной форме \_\_\_\_\_

(удовлетворен/не удовлетворен)

Должность уполномоченного лица,  
проводившего личный прием

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(инициалы, фамилия)