



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

(МИНОБРНАУКИ РОССИИ)

П Р И К А З



МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ЗАРЕГИСТРИРОВАНО

Регистрационный № 25031

от 25 мая 2012 г.

« 18 » мая 2012 г.

Москва

№ 400

**Об утверждении Административного регламента предоставления
Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки
государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению
своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятию
по ним решений и направлению заявителям ответов в установленный
законодательством Российской Федерации срок**

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179; 2011 № 15, ст. 2038; № 27, ст. 3873, ст. 3880; № 29, ст. 4291; № 30, ст. 4587; № 49 ст. 7061), Правилами разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. № 373 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 22, ст. 3169; № 35, ст. 5092) п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятию по ним решений и направлению заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

2. Признать утратившим силу приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 21 апреля 2010 г. № 422 «Об утверждении Административного регламента Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки по исполнению государственной функции «Организует прием граждан, обеспечивает своевременное и полное рассмотрение обращений граждан, принимает по ним решения и направляет заявителям ответы в установленный законодательством Российской Федерации срок» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 16 июля 2010 г., регистрационный № 17873).

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя Министра Биленкину И.П.

Исполняющий обязанности Министра



А.А. Фурсенко

Приложение

УТВЕРЖДЕН

приказом Министерства образования
и науки Российской Федерации
от «18» мая 2012 г. № 420

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления Федеральной службой по надзору в сфере образования
и науки государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению
своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятию по ним
решений и направлению заявителям ответов в установленный законодательством
Российской Федерации срок

I. Общие положения

Предмет регулирования

1. Административный регламент предоставления Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятию по ним решений и направлению заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее – Регламент) определяет сроки и последовательность административных процедур и действий при предоставлении указанной государственной услуги Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки (далее – Рособрнадзор).

2. Положения настоящего Регламента распространяются на устные и письменные, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее – обращения) и не распространяются на документы граждан, поступающие в Рособрнадзор на рассмотрение при осуществлении государственных услуг (функций), предоставление (исполнение) которых регулируется другими административными регламентами и иными нормативными правовыми актами.

Круг заявителей

3. Заявителями на предоставление государственной услуги по организации

приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства (далее – заявители, граждане), за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

4. Информирование о предоставлении Рособrnадзором государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок осуществляется:

непосредственно в здании Рособrnадзора с использованием средств наглядной информации, в том числе информационных стендов и средств информирования с использованием информационно-коммуникационных технологий (далее – ИКТ);

посредством использования телефонной связи;

посредством официального сайта Рособrnадзора в сети Интернет: www.obrnadzor.gov.ru (далее – официальный сайт Рособrnадзора), федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»: www.gosuslugi.ru (далее – Единый портал).

5. Письменное обращение с доставкой по почте или курьером направляется по почтовому адресу Рособrnадзора: ул. Садовая-Сухаревская, д.16, Москва, К-51, ГСП-4, 127994.

Самостоятельная передача гражданином письменного обращения в Рособrnадзор осуществляется через экспедицию по адресу: Москва, ул. Садовая-Сухаревская, д.16.

График работы экспедиции:

понедельник, вторник, среда, четверг	– с 9.00 до 18.00
пятница	– с 9.00 до 16.45;
обеденный перерыв	– с 12.00 до 12.45.

Факсимильное письменное обращение направляется по номеру: (495) 984-89-19.

Электронное обращение направляется путем заполнения формы на официальном сайте Рособнадзора в разделе «Общественная приемная».

Справочный телефон: (495) 984-89-19.

6. Личный прием граждан в Рособнадзоре организуется в следующие дни и часы:

руководитель	– III четверг месяца, с 16.00 до 17.45;
заместители руководителя	– I и III четверг месяца, с 16.00 до 17.45;
руководители структурных подразделений	– четверг, с 16.00 до 17.45.

7. Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся предоставления государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок, размещаются в соответствующем разделе официального сайта Рособнадзора, на информационных стендах и средствах информирования с использованием ИКТ непосредственно в здании Рособнадзора.

8. Государственная услуга по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок предоставляется структурным подразделением Рособнадзора, ответственным за организацию работы с обращениями граждан (далее – уполномоченное структурное подразделение).

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

9. Наименование государственной услуги – организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее – государственная услуга).

Наименование федерального органа исполнительной власти, предоставляющего государственную услугу

10. Предоставление государственной услуги осуществляется Рособнадзором.

11. При предоставлении государственной услуги Рособнадзор не вправе требовать от гражданина осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг, утвержденный Правительством Российской Федерации.

Результат предоставления государственной услуги

12. Результатом предоставления государственной услуги являются:

- принятие необходимых мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- предоставление гражданину ответа в устной или письменной форме по существу поставленных в обращении вопросов;
- направление обращения гражданина в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения;

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

оставление обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи; гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

оставление обращения без ответа в случае, если текст обращения не поддается прочтению, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес либо адрес электронной почты поддаются прочтению;

решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином, если в нем содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с его ранее поступившими обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение;

оставление обращения без ответа по существу поставленных в обращении вопросов в случае, если ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, о чем сообщается гражданину, направившему обращение;

оставление обращения без ответа в случае, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес или адрес электронной почты, по которым должен быть направлен ответ.

13. Процедура предоставления государственной услуги завершается направлением ответа по существу обращения или получением гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

Срок предоставления государственной услуги

14. Письменное обращение, поступившее в Рособрнадзор, рассматривается в течение тридцати дней со дня его регистрации.

15. Письменное обращение гражданина подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента его поступления в Рособrnадзор. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, его регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

16. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Рособrnадзора, направляется в течение семи дней со дня его регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

17. В случае, если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных органов, копия обращения должна быть направлена в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие органы.

18. В случае направления запроса о представлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган или должностному лицу, руководитель Рособrnадзора либо заместитель руководителя Рособrnадзора вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения,
возникающие в связи с предоставлением государственной услуги

19. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» (Ведомости Съезда народных депутатов и Верховного Совета Российской Федерации, 1993, № 19, ст. 685; Собрание законодательства Российской Федерации,

1995, № 51, ст. 4970; 2009, № 7, ст. 772);

Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410; № 31, ст. 4196);

Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, №31, ст.3448; 2010, № 31, ст. 4196; 2011, № 15, ст. 2038);

Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31, ст. 3451; 2009, № 48, ст. 5716; 2009, № 52, ст. 6439; 2010, № 27, ст. 3407; № 31, ст. 4196; № 49, ст. 6409; 2011, № 23, ст. 3263; № 31, ст. 4701);

Федеральным законом от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 7, ст. 776; 2011, № 29, ст. 4291);

Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179; 2011, № 15, ст. 2038; № 27, ст. 3880, ст. 3873; № 29, ст. 4291; № 30, ст. 4587; № 49, ст. 7061);

постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 2005 г. № 30 «О Типовом регламенте взаимодействия федеральных органов исполнительной власти» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, № 4, ст. 305; № 47, ст. 4933; 2007, № 43, ст. 5202; 2008, № 9, ст. 852; № 14, ст. 1413; 2009, № 12, ст. 1429; № 25, ст. 3060; № 41, ст. 4790; № 49, ст. 5970; 2010, № 22, ст. 2776; № 40, ст. 5072; 2011, № 15, ст. 2131; № 34, ст. 4986; № 35, ст. 5092);

постановлением Правительства Российской Федерации от 28 июля 2005 г. № 452 «О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, № 31, ст. 3233; 2007, № 43, ст. 5202; 2008, № 9, ст. 852; № 14, ст. 1413;

№ 46, ст. 5337; 2009, № 12, ст. 1443; № 19, ст. 2346; № 25, ст. 3060; № 47, ст. 5675; № 49, ст. 5970; 2010, № 9, ст. 964; № 22, ст. 2776; № 40, ст. 5072; 2011, № 15, ст. 2131; № 34, ст. 4986; № 35, ст. 5092);

постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июня 2004 г. № 300 «Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере образования и науки» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, № 26, ст. 2670; 2006, № 42, ст. 4381; 2008, № 30, ст. 3638; № 46, ст. 5337; 2009, № 6, ст. 738; № 26, ст. 3209; № 33, ст. 4081; 2011, № 14, ст. 1935; № 28, ст. 4214; № 37, ст. 5257; № 44, ст. 6272).

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги

20. Основанием для предоставления государственной услуги является обращение гражданина в письменной форме или в форме электронного документа.

Обращение может быть направлено в адрес Рособнадзора курьером, почтовым отправлением, по факсимильной связи, на официальный сайт Рособнадзора или Единый портал, а также доставлено гражданином лично.

21. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа, в который направляет обращение (Рособнадзор), либо фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) 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, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

22. Обращение, поступившее в Рособнадзор или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом.

23. Гражданин при устном обращении сообщает фамилию, имя, отчество

(последнее – при наличии), место жительства, суть обращения.

24. При предоставлении государственной услуги Рособrnадзор не вправе требовать от гражданина:

представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

представления документов и информации, которые находятся в распоряжении Рособrnадзора, иных органов в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги

25. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрено. Обращение гражданина, поступившее в Рособrnадзор, подлежит обязательному приему.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

26. Оснований для приостановления предоставления государственной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

27. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги является отсутствие в письменном обращении фамилии гражданина, направившего обращение, и адреса (почтового или электронного), по которому должен быть направлен ответ.

Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги

28. Других услуг, которые являются необходимыми и обязательными для

предоставления государственной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги

29. Государственная услуга предоставляется без взимания государственной пошлины или иной платы.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги

30. Срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги не превышает 30 минут.

Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме

31. Запрос о предоставлении государственной услуги (в том числе в электронной форме), подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Рособннадзор.

Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления государственной услуги

32. В местах предоставления государственной услуги предусматривается оборудование парковочных мест, доступных мест общественного пользования (туалетов) и хранения верхней одежды граждан.

33. Для ожидания гражданами приема и заполнения необходимых для предоставления государственной услуги документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов, которые обеспечиваются писчей бумагой и ручками.

Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится прием, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Специализированное помещение или иное помещение, в котором осуществляется прием граждан, должно обеспечивать:

комфортное расположение гражданина и должностного лица Рособнадзора;
возможность и удобство оформления гражданином письменного обращения;
телефонную связь;

доступ к основным нормативным правовым актам, регламентирующим полномочия Рособнадзора;

наличие письменных принадлежностей и бумаги формата А4.

34. Места получения информации о предоставлении государственной услуги оборудуются информационными стендами и средствами информирования с использованием ИКТ.

Информация о приеме граждан размещается на информационных стендах и средствах информирования с использованием ИКТ, а также на официальном сайте Рособнадзора и Едином портале.

Показатели доступности и качества государственной услуги

35. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения Рособнадзором имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании;

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 уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых

входит разрешение 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;

осуществлять иные действия, не противоречащие настоящему Регламенту.

36. Должностные лица Рособнадзора обеспечивают:

объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменных обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;

получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

37. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам Рособнадзора при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

38. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений граждан в Рособнадзоре являются:

достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;

полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

удобство и доступность получения информации заявителями о порядке предоставления государственной услуги;

оперативность вынесения решения в отношении рассматриваемого обращения.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

39. Обеспечение возможности получения гражданами информации о предоставляемой государственной услуге на официальном сайте Рособнадзора и на Едином портале.

40. Обеспечение возможности получения гражданами на официальном сайте Рособнадзора и на Едином портале форм заявлений и иных документов, необходимых для получения государственной услуги в электронной форме.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

41. Предоставление государственной услуги, в том числе в электронной форме, включает в себя следующие административные процедуры:

прием и регистрация письменного обращения;

рассмотрение обращения;

подготовка ответа на обращение и направление ответа гражданину;

организация и проведение личного приема граждан.

42. Выполнение административных действий в рамках предоставления государственной услуги осуществляется федеральными государственными гражданскими служащими Рособнадзора, осуществляющими работу с обращениями граждан и несущими установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.

43. Блок-схема последовательности административных действий при предоставлении государственной услуги представлена в приложении к настоящему Регламенту.

Прием и регистрация письменного обращения

44. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление обращения гражданина в Рособрнадзор.

45. Первичная обработка обращений, поступающих по почте, осуществляется должностными лицами структурного подразделения, ответственного за прием корреспонденции, и включает в себя: проверку правильности адресования корреспонденции, вскрытие конвертов, а также проверку наличия указанных гражданином вложений и приложений. Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные обращения граждан, сохраняются вместе с обращениями. Ошибочно (не по адресу) присланные обращения граждан возвращаются на почту невскрытыми.

Если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес или адрес электронной почты, по которым должен быть направлен ответ, обращение подлежит списанию в дело.

Конверты с пометкой «лично», не вскрывая, передаются соответствующим должностным лицам Рособрнадзора. Обращения граждан после прочтения должностными лицами Рособрнадзора в случае, если в них не содержится личной информации, а ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию в уполномоченное структурное подразделение Рособрнадзора.

Обращения граждан, прошедшие первичную обработку, передаются должностным лицам уполномоченного структурного подразделения Рособрнадзора для регистрации.

46. Должностные лица уполномоченного структурного подразделения Рособрнадзора удостоверяются, что письменное обращение гражданина отвечает всем необходимым требованиям для его принятия к рассмотрению по существу, а также проверяют обращение на повторность.

47. Регистрация письменных обращений граждан производится должностными лицами уполномоченного структурного подразделения Рособрнадзора в системе электронного документооборота в течение трех дней с даты их поступления.

На подлиннике обращения или на сопроводительном письме к нему на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу проставляется штамп с указанием регистрационного номера и даты регистрации. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

48. Обращение, направленное гражданином на официальный сайт Рособнадзора или Единый портал в форме электронного документа (электронное обращение), в течение рабочего дня поступает должностному лицу уполномоченного структурного подразделения Рособнадзора. Электронное обращение переводится в бумажную форму (распечатывается) и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением. Регистрационный номер и дата регистрации проставляется автоматически системой электронного документооборота.

Рассмотрение обращения

49. Основанием для начала административной процедуры является регистрация обращения гражданина.

50. По письменному или электронному обращению, поступившему в Рособнадзор и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений о:

- передаче на рассмотрение в структурные подразделения Рособнадзора;
- направлении в другие органы государственной власти и организации;
- приобщении к ранее поступившему обращению;
- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщении гражданину о прекращении переписки.

Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц Рособнадзора, не может направляться этим должностным лицам для рассмотрения и ответа гражданину. Если исполнение данного условия невозможно, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие)

в установленном порядке в суд.

51. Уполномоченное структурное подразделение Рособнадзора после регистрации в тот же день направляет для рассмотрения обращения граждан руководителю Рособнадзора либо уполномоченному лицу Рособнадзора с проектами указаний по исполнению.

52. Обращения, рассмотренные руководителем Рособнадзора либо уполномоченным лицом Рособнадзора, передаются в уполномоченное структурное подразделение Рособнадзора для регистрации указания по исполнению в системе электронного документооборота и последующего направления обращения в соответствующее структурное подразделение Рособнадзора.

53. Если в указании по исполнению о рассмотрении обращения граждан указаны несколько структурных подразделений Рособнадзора, то уполномоченное структурное подразделение Рособнадзора направляет подлинник обращения ответственному исполнителю, указанному в указании по исполнению первым или напротив которого стоит отметка «созыв». Остальным соисполнителям направляются копии обращения. В целях сохранности подлинников обращений граждан запрещается делать на них какие-либо пометки.

Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на исполнение поручения, направляют свои предложения в соответствии с компетенцией в адрес ответственного исполнителя.

Передача обращений граждан из одного структурного подразделения в другое осуществляется только через уполномоченное структурное подразделение Рособнадзора.

54. Руководитель структурного подразделения Рособнадзора, получившего поручение о рассмотрении обращения гражданина, в тот же день принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения, в том числе:

о возвращении на следующий день в уполномоченное структурное подразделение Рособнадзора обращения с пояснительной запиской о безотлагательной переадресации, если вопросы, содержащиеся в письменном

обращении гражданина, не относятся к компетенции структурного подразделения Рособнадзора;

о направлении в семидневный срок со дня регистрации обращения, содержащего вопросы, решение которых не входит в компетенцию Рособнадзора, в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации;

о направлении в семидневный срок со дня регистрации копии обращения, содержащего вопросы, относящиеся к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации.

Подготовка ответа на обращение и направление ответа гражданину

55. Основанием для начала административной процедуры является передача обращения гражданина в структурное подразделение Рособнадзора, ответственное за его рассмотрение.

Должностное лицо структурного подразделения Рособнадзора, ответственное за его рассмотрение, изучает обращение гражданина и материалы к нему, в том числе в целях установления обоснованности доводов автора обращения и принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, и при необходимости подготавливает запрос в соответствующую организацию в целях получения необходимой информации.

56. Обращение гражданина считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

Ответ на обращение гражданина должен быть аргументированным, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации, разъяснение всех затронутых в нем вопросов, а если в удовлетворении обращения гражданина отказано – содержать разъяснение порядка обжалования принятого решения

с указанием органа (должностного лица), в который может быть направлена жалоба.

57. При повторном письменном обращении гражданина дополнительное его рассмотрение проводится должностным лицом структурного подразделения Рособнадзора, ответственным за его рассмотрение, в случаях выявления новых обстоятельств и (или) изменения нормативных правовых актов в сфере, касающейся решения вопроса, вызвавшего указанное обращение.

58. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на тридцать дней, с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение. При этом структурное подразделение Рособнадзора, ответственное за рассмотрение такого обращения, должно обратиться к руководителю Рособнадзора либо уполномоченному лицу Рособнадзора с письменной мотивированной просьбой о продлении рассмотрения обращения гражданина, согласованной с уполномоченным структурным подразделением Рособнадзора.

59. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными им обращениями, и при этом в обращении гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель структурного подразделения Рособнадзора, ответственный за его рассмотрение, вправе подготовить предложение о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

В случае принятия руководителем Рособнадзора либо уполномоченным лицом Рособнадзора решения (в письменной форме) о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу в адрес гражданина направляется уведомление о прекращении с ним переписки по данному вопросу.

60. Если гражданин устранил причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение гражданина рассматривается Рособнадзором в порядке, установленном настоящим Регламентом.

61. Ответ гражданину подготавливается по результатам рассмотрения его обращения и оформляется в установленном в Рособrnадзоре порядке делопроизводства.

Ответ на обращение подписывается руководителем Рособrnадзора, уполномоченным лицом Рособrnадзора в соответствии с установленной компетенцией.

Ответ на обращение, поступившее в Рособrnадзор по почте, направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

При поступлении на рассмотрение в Рособrnадзор обращения из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, палат Федерального Собрания Российской Федерации, Министерства образования и науки Российской Федерации, других органов государственной власти при необходимости в соответствующий орган государственной власти направляется информация о результатах рассмотрения обращения.

Организация и проведение личного приема граждан

62. Личный прием граждан осуществляется должностными лицами Рособrnадзора (руководителем Рособrnадзора и его заместителями, руководителями структурных подразделений Рособrnадзора) в соответствии с графиком приема граждан.

Личную ответственность за организацию приема граждан у руководителя (заместителя руководителя) Рособrnадзора несут работники секретариатов, в структурных подразделениях Рособrnадзора – их руководители.

При личном приеме граждан заполняется карточка личного приема гражданина. Карточка личного приема гражданина содержит сведения о заявителе,

его адресе, дате обращения, дате приема, а также о результатах приема заявителя. Карточка личного приема гражданина подписывается заявителем и должностным лицом, ведущим прием.

63. Руководитель Рособнадзора осуществляет личный прием граждан для рассмотрения аргументированных жалоб на ранее принятые решения руководством Рособнадзора.

64. В случае отсутствия по уважительной причине (командировка, болезнь и др.) в назначенный день должностного лица Рособнадзора, ведущего личный прием, гражданин своевременно должен быть уведомлен об отмене или переносе личного приема.

65. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

66. Во время личного приема гражданин может сделать устное обращение либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

67. Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина. 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, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

68. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Рособнадзора, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

70. В уполномоченное структурное подразделение Рособнадзора не позднее следующего рабочего дня передается заполненная карточка личного приема гражданина, письменное обращение гражданина, принятое в ходе личного приема должностным лицом Рособнадзора, ведущим прием, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом.

IV. Формы контроля за предоставлением государственной услуги

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений

71. 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.

72. Текущий контроль за соблюдением структурными подразделениями Рособнадзора порядка предоставления государственной услуги осуществляется должностными лицами уполномоченного структурного подразделения Рособнадзора 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.

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

74. Уполномоченное структурное подразделение Рособнадзора еженедельно:

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

информирует руководителя Рособнадзора и его заместителей о ходе рассмотрения обращений граждан структурными подразделениями Рособнадзора.

75. Должностные лица уполномоченного структурного подразделения Рособнадзора ежеквартально, ежегодно обеспечивают сбор, учет и анализ данных по рассмотрению обращений граждан, представленных структурными подразделениями Рособнадзора.

Уполномоченное структурное подразделение Рособнадзора ежеквартально, ежегодно подготавливает и докладывает руководителю Рособнадзора результаты рассмотрения обращений граждан, поступивших в Рособнадзор, за отчетный период.

Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги

76. Плановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги должностными лицами структурных подразделений Рособнадзора проводятся не реже одного раза в год в соответствии с решением руководителя уполномоченного структурного подразделения Рособнадзора.

77. Внеплановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги проводятся уполномоченным структурным подразделением Рособнадзора с участием должностных лиц структурных подразделений Рособнадзора на основании жалоб граждан на решения или действия (бездействие) должностных лиц Рособнадзора, принятые или осуществленные в ходе предоставления государственной услуги.

Ответственность должностных лиц Рособнадзора за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги

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

Требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

79. Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны уполномоченных должностных лиц Рособнадзора должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

80. Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций может осуществляться путем получения информации (устной по телефону или в письменной или электронной форме по запросу) о наличии в действиях (бездействии) ответственных должностных лиц Рособнадзора, а также принимаемых ими решениях, нарушений положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

V. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) Рособнадзора, должностного лица Рособнадзора либо федерального гражданского служащего

Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) Рособнадзора, должностного лица Рособнадзора, либо федерального государственного гражданского служащего

81. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются в том числе следующие действия (бездействия) и решения:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

- 2) нарушение срока предоставления государственной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, для предоставления государственной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, для предоставления государственной услуги, у заявителя;
- 5) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- 7) отказ Рособrnнадзора, должностного лица Рособrnнадзора в исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы

82. Жалоба подается в Рособrnнадзор в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме. Жалобы на решения, принятые руководителем Рособrnнадзора, подаются в Министерство образования и науки Российской Федерации.

83. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Рособrnнадзора, Единого портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

84. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо федерального государственного гражданского служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Рособнадзора, должностного лица Рособнадзора, либо федерального государственного гражданского служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Рособнадзора, должностного лица Рособнадзора, либо федерального государственного гражданского служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

85. Жалоба, поступившая в Рособнадзор, подлежит рассмотрению уполномоченным должностным лицом в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Рособнадзора, должностного лица Рособнадзора в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

86. По результатам рассмотрения жалобы Рособнадзор принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Рособнадзором опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми

актами Российской Федерации, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

87. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 86 настоящего Регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

88. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления уполномоченное должностное лицо незамедлительно информирует руководителя (заместителя руководителя) Рособнадзора.

89. По решению руководителя (заместителя руководителя) Рособнадзора соответствующие материалы направляются в органы прокуратуры.

Приложение
к Административному регламенту
предоставления Федеральной службой
по надзору в сфере образования и науки
государственной услуги по организации
приема граждан, обеспечению своевременного
и полного рассмотрения обращений граждан,
принятию по ним решений и направлению
заявителям ответов в установленный
законодательством Российской Федерации
срок, утвержденному приказом Министерства
образования и науки Российской Федерации
от « 18 » сентября 2012 г. № 400

БЛОК-СХЕМА последовательности административных действий при предоставлении государственной услуги

Последовательность административных действий при рассмотрении письменных обращений граждан



Последовательность административных действий при организации и проведении личного приема граждан

