



**ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ  
Белгородской области**

**ПРИКАЗ**

«18» сентября 2012 г.

№ 567

**Об утверждении регламента  
рассмотрения жалоб на решения и  
действия (бездействия) при  
предоставлении государственных  
услуг**

Во исполнение постановления Правительства Белгородской области от 12 ноября 2012 года №456-пп, в целях организации приема и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействия) департамента образования Белгородской области (далее – Департамент), а также его должностных лиц, государственных служащих в рамках предоставления государственных услуг, в соответствии с Правилами подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, утверждённых постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 года №840, **п р и к а з ы в а ю :**

1. Утвердить прилагаемый регламент рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействия) департамента образования Белгородской области (далее – Департамент), а также его должностных лиц, государственных служащих, при предоставлении государственных услуг (далее – Регламент).

2. Определить первого заместителя начальника Департамента Тишину Е.Г. уполномоченным должностным лицом на рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействия) департамента образования Белгородской области, а также его должностных лиц, государственных служащих, при предоставлении государственных услуг.

3. Назначить ответственными за соблюдение Регламента, утвержденного в пункте 1 настоящего приказа, при рассмотрении жалоб:

– начальника управления общего, дошкольного и дополнительного образования Департамента Зубареву Н.Н. в части, касающейся предоставления государственных услуг:

- аттестация педагогических работников государственных областных и муниципальных образовательных учреждений Белгородской области;
- проведение экспертной оценки последствий заключения договоров аренды имущества, закрепленного за подведомственными учреждениями, являющимися объектами социальной инфраструктуры для детей;
- предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего (полного) общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена, а также информации из баз данных Белгородской области об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена;
- организация подготовки, переподготовки, повышения квалификации педагогических работников Белгородской области.

– начальника управления по контролю и надзору в сфере образования Департамента Шипилову Л.И. в части, касающейся предоставления государственных услуг:

- лицензирование образовательной деятельности;
- государственная аккредитация образовательных учреждений;
- подтверждение документов государственного образца об образовании, об ученых степенях и ученых званиях (апостиль).

5. Начальнику управления общего, дошкольного и дополнительного образования Департамента Зубаревой Н.Н., начальнику управления по контролю и надзору в сфере образования Департамента Шипиловой Л.И. определить уполномоченных на рассмотрение жалоб государственных служащих.

6. Назначить консультанта Департамента (помощника первого заместителя начальника Департамента) ответственным по формированию и ежеквартальному предоставлению в Администрацию Губернатора Белгородской области информации о полученных и рассмотренных жалобах.

7. Директору областного государственного бюджетного учреждения «Белгородский региональный центр оценки качества образования» Батаеву С.С.:

- обеспечить техническую реализацию Регламента, утвержденного в пункте 1 настоящего приказа;
- разместить указанный Регламент на сайте департамента образования Белгородской области в сети Интернет по адресу [www.beluno.ru](http://www.beluno.ru);
- обеспечить возможность подачи жалобы заявителями в соответствии с указанным Регламентом.

8. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

**Начальник департамента образования  
Белгородской области**



**И. Шаповалов**

Утвержден  
приказом начальника департамента  
образования Белгородской области  
от 28 сентября 2013 г. № 567

## РЕГЛАМЕНТ

**рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействия) департамента образования Белгородской области, а также его должностных лиц, государственных служащих, при предоставлении государственных услуг**

1. Настоящий регламент рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействия) департамента образования Белгородской области, а также его должностных лиц, при предоставлении государственных услуг (далее – Регламент) определяет сроки и последовательность действий департамента образования Белгородской области (далее – Департамент) и его должностных лиц при рассмотрении поступивших жалоб на решения и действия (бездействия) Департамента, а также его должностных лиц, в рамках предоставления государственных услуг, определенных соответствующими регламентами Департамента.

2. Жалоба подаётся в Департамент на бумажном носителе или в электронной форме. Жалоба может быть направлена лично, по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет через официальный сайт Департамента (адрес сайта и электронной почты: [www.beluno.ru](http://www.beluno.ru), [beluno@belregion.ru](mailto:beluno@belregion.ru)).

2.1. Срок рассмотрения жалобы не должен превышать 15 рабочих дней с даты регистрации жалобы. А в случае обжалования отказа Департамента, должностного лица Департамента в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней с даты регистрации жалобы.

2.2. Предметом жалобы является:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;
- нарушение срока предоставления государственной услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, у заявителя;
- отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги, платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Белгородской области, Российской Федерации;

– отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

2.3. Жалоба заявителя должна содержать следующую информацию:

1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу; фамилию, имя, отчество должностного лица (при наличии информации), 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) должностного лица Департамента либо государственного служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием). В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению соответствующие документы и материалы либо их копии.

3. Жалоба подлежит регистрации в день поступления. Ответственными за исполнение действий по регистрации жалобы являются специалисты отдела организационно-контрольной и проектной деятельности Департамента.

3.1. В случае поступления жалобы с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет через официальный сайт Департамента ответственный за исполнение действий по регистрации жалобы должен убедиться в том, что жалоба, поступившая в Департамент, доступна для прочтения и адресована надлежащему лицу.

Если данные условия соблюдены, ответственный за исполнение действий по регистрации жалобы направляет заявителю обратное уведомление о получении Департаментом поданной жалобы. В уведомлении указывается дата получения жалобы, которая считается датой поступления жалобы в Департамент.

Если данные условия не соблюдены, ответственный за исполнение действий по регистрации жалобы направляет заявителю (если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению) уведомление о том, что жалоба не может быть признана поступившей в Департамент.

3.1.1. После направления заявителю обратного уведомления о получении Департаментом поданной жалобы ответственный за исполнение действий по регистрации жалобы производит обработку поступившей жалобы в соответствии с разделами 7 и 7.1. Регламента организации электронного документооборота органов исполнительной власти области, утверждённого распоряжением Губернатора области от 26 марта 2012 года №192-р «О мерах по организации электронного документооборота органов власти Белгородской области» и регистрирует жалобу в соответствующем журнале входящих документов.

3.1.2. В целях соблюдения сроков регистрации поступающих жалоб ответственный за исполнение действий по регистрации жалоб ежедневно, не менее двух раз в день, проверяет электронные ресурсы Департамента на предмет наличия поступивших жалоб.

3.2. Ответственный за исполнение действий по регистрации жалобы несет персональную ответственность за соблюдение сроков регистрации, направления

уведомления и доведения документов первому заместителю начальника Департамента.

4. Как правило, в день регистрации, но не позднее первой половины следующего рабочего дня с даты регистрации, поступившая жалоба доводится специалистом, ответственным за исполнение действий по регистрации жалоб, первому заместителю начальника Департамента, который знакомится с жалобой и в соответствии с ее содержанием в этот же день переводит жалобу на исполнение начальнику соответствующего управления Департамента (далее – Управление), осуществляющего обеспечение своевременного рассмотрения жалобы и визирование решения по результатам рассмотрения жалобы.

Первый заместитель начальника Департамента является ответственным за организацию рассмотрения жалоб.

5. Начальник Управления в день поступления к нему жалобы определяет уполномоченного на рассмотрение жалобы государственного служащего Управления (далее – Ответственный исполнитель) и доводит её ему на исполнение.

Начальник Управления несет персональную ответственность за соблюдение сроков доведения жалобы Ответственному исполнителю и подготовки ответа заявителю.

6. Ответственный исполнитель в течение одного рабочего дня с даты получения жалобы проверяет ее на соответствие требованиям Регламента, после чего рассматривает жалобу по существу.

В случае если в обжалуемом решении, действии (бездействии) принимали участие сотрудники подведомственных учреждений (далее – Учреждение), Ответственный исполнитель рассматривает жалобу с привлечением специалиста Учреждения к рассмотрению жалобы.

6.1. При проверке жалобы по существу Ответственный исполнитель проверяет сведения, указанные в жалобе и приложенной к ней документации (в случае приложения документации), устанавливает обстоятельства, имеющие значение для вывода об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в их удовлетворении.

Ответственный специалист несет персональную ответственность за соблюдение законных прав и интересов заявителей.

6.2. Если в жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается, о чем Ответственный исполнитель в течении одного рабочего дня с даты поступления к нему жалобы письменно уведомляет начальника Управления.

6.3. Если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, первый заместитель начальника Департамента вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в Департамент. О данном решении Ответственный специалист уведомляет заявителя в сроки, указанные в пункте 2.1 настоящего Регламента.

6.4. Если ответ по существу жалобы не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, Ответственный исполнитель в сроки, указанные в пункте 2.1

настоящего Регламента, сообщает заявителю, направившему жалобу, о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

7. По результатам рассмотрения жалобы Ответственным исполнителем подготавливается проект мотивированного ответа об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в их удовлетворении.

7.1. Оформленный в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в органах исполнительной власти области, утверждённой постановлением Губернатора Белгородской области от 27 декабря 2006 года №1135-р, проект мотивированного ответа о результатах рассмотрения жалобы Ответственным исполнителем выводится на бумажный носитель в трёх экземплярах и передается на согласование начальнику Управления, после получения визы начальника Управления передается на рассмотрение первому заместителю начальника Департамента.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом Департамента – первым заместителем начальника Департамента.

В случае завершения рассмотрения жалобы первым заместителем начальника Департамента к ответу прикладывается подписанный сопроводительный бланк (резолюция) с отметкой «В дело».

7.2. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления, первый заместитель начальника Департамента доводит до сведения начальника Департамента о выявленных фактах нарушения и принимает меры по незамедлительному направлению имеющихся материалов в органы прокуратуры.

При удовлетворении жалобы первый заместитель начальника Департамента принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

7.3. После утверждения, в сроки, указанные в пункте 2.1 настоящего Регламента, в целях направления заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме мотивированного ответа о результатах рассмотрения жалобы, первый заместитель начальника Департамента передает утвержденный мотивированный ответ по жалобе ответственному за исполнение действий по регистрации жалобы на регистрацию и отправку.

7.4. После регистрации и отправки документа ответственный за исполнение действий по регистрации жалобы готовит документ (подлинник входящего документа, второй экземпляр ответа, сопроводительный бланк (резолюция) с отметкой «В дело») для списания в дело и передачи на архивное хранение в соответствии с установленными правилами; третий экземпляр возвращает Ответственному исполнителю.

7.5. Ответственный исполнитель сканирует третий экземпляр ответа (включая приложения к документу, если такие имеются), вносит отметку об исполнении и прикрепляет электронный образ ответа в задачу по исполнению документа в системе ПУВП РИАС (Мотив).

7.6. Ответственный за исполнение действий по регистрации жалобы проверяет отметку Ответственного исполнителя об исполнении и прикрепленный электронный образ ответа и в случае соблюдения всех требований по подготовке документов и их образов в соответствии с сопроводительным бланком (резолуцией) первого заместителя начальника Департамента «В дело» вносит в задачу по исполнению документа отметку «Исполнено» и завершает исполнение документа в системе ПУВП РИАС (Мотив).

8. Консультант Департамента (помощник первого заместителя начальника Департамента), осуществляет контроль своевременного рассмотрения жалоб и подготовки ответов по результатам их рассмотрения, формирует и ежеквартально, не позднее 15-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом, направляет утвержденную первым заместителем начальника Департамента информацию (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб) в Администрацию Губернатора Белгородской области.

8.1. В целях формирования отчетной информации консультант Департамента (помощник первого заместителя начальника Департамента) ведёт учёт и систематизацию поступающих жалоб и результатов их рассмотрения (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

9. Первый заместитель начальника Департамента ежемесячно информирует начальника Департамента о проведенной работе по организации и результатам рассмотрения жалоб.

**Начальник департамента образования  
Белгородской области**



**И. Шанов**