



**ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ
Белгородской области**

ПРИКАЗ

« 15 » ноября 2017 г.

№ 3445

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

Во исполнение постановления Правительства Белгородской области от 12 ноября 2012 года № 456-пп «О приеме и рассмотрении жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти, государственных органов области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих», 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, утверждёнными 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 (бездействие) департамента образования Белгородской области (далее – Департамент), а также его должностных лиц, государственных гражданских служащих, при предоставлении государственных услуг (далее – Регламент).

2. Назначить первого заместителя начальника департамента - начальника управления организационно - контрольной и проектной деятельности Департамента Е.Г. Тишину ответственным за организацию рассмотрения в Департаменте жалоб на решения и действия (бездействие) Департамента, а также его должностных лиц, государственных гражданских служащих в рамках предоставления государственных услуг.

3. Назначить ответственными за соблюдение Регламента:

3.1. Начальника управления по контролю и надзору в сфере образования Департамента Н.М. Рухленко в части, касающейся предоставления следующих государственных услуг:

- лицензирование образовательной деятельности;
- государственная аккредитация образовательной деятельности;
- подтверждение документов об образовании и (или) о квалификации;
- подтверждение документов об ученых степенях, ученых званиях.

3.2. Начальника управления общего, дошкольного и дополнительного образования Департамента О.Л. Просекову в части, касающейся предоставления следующих государственных услуг:

- предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях, в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляет Департамент;

- предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего 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;

- аттестация педагогических работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Белгородской области;

- организация обучения по дополнительным профессиональным программам педагогических работников Белгородской области;

- проведение экспертной оценки последствий заключения договоров аренды имущества, закрепленного за подведомственными учреждениями, являющимися объектами социальной инфраструктуры для детей.

4. Начальнику управления общего, дошкольного и дополнительного образования Департамента О.Л. Просековой, начальнику управления по контролю и надзору в сфере образования Департамента Н.М. Рухленко:

4.1. Определить государственных гражданских служащих, уполномоченных на рассмотрение жалоб, подготовить приказы о возложении на них указанных полномочий, обеспечить внесение в должностные регламенты соответствующих дополнений.

4.2. Обеспечить подключение государственных гражданских служащих, уполномоченных на рассмотрение жалоб, к порталу Федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных услуг (далее – Система) с использованием информационно - коммуникационной сети «Интернет».

4.3. Обеспечить качественное рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействие) Департамента, а также его должностных лиц, государственных гражданских служащих в рамках предоставления государственных услуг.

4.4. Обеспечить достоверность и актуальность размещаемой в Системе информации о жалобах, в том числе о ходе рассмотрения жалоб и результатах их рассмотрения в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2012 года № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

5. Начальнику отдела делопроизводства при Департаменте А.К. Поляковой:

5.1. Определить сотрудников отдела делопроизводства при Департаменте, ответственных за прием и регистрацию жалоб на решения и действия (бездействие) Департамента, а также его должностных лиц, государственных гражданских служащих в рамках предоставления государственных услуг, подготовить приказы о возложении полномочий на ответственных лиц, обеспечить внесение в должностные регламенты соответствующих дополнений.

5.2. Обеспечить контроль сроков рассмотрения жалоб, подготовки ответов по результатам их рассмотрения.

5.3. Обеспечить формирование информации о полученных и рассмотренных жалобах на решения и действия (бездействия) Департамента, а также его должностных лиц, государственных гражданских служащих в рамках предоставления государственных услуг, в том числе с возможностью выборки требуемой информации по различным критериям.

5.4. Обеспечить ежеквартальное предоставление в администрацию Губернатора Белгородской области информации о полученных и рассмотренных жалобах на решения и действия (бездействие) Департамента, а также его должностных лиц, государственных гражданских служащих в рамках предоставления государственных услуг.

6. Референту начальника Департамента В.В. Березка разместить настоящий приказ на сайте Департамента в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет».

7. Признать приказ Департамента от 28 марта 2013 года № 567 «Об утверждении регламента рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) при предоставлении государственных услуг» утратившим силу.

8. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

**Первый заместитель начальника
департамента – начальник управления
организационно- контрольной и проектной
деятельности департамента образования
Белгородской области**

 **Е.Тышина**

Handwritten mark

Утвержден
приказом департамента
образования Белгородской области
от «15» ноября 2017 года № 325

РЕГЛАМЕНТ

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

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

2. Жалоба подается в Департамент в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

3. Жалоба должна содержать:

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

б) фамилию, имя, отчество (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 (за исключением случая, когда жалоба направляется способом, указанным в подпункте «в» пункта 7 настоящего Регламента);

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица либо государственного гражданского служащего;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица либо государственного гражданского служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

4. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя (при наличии печати) и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5. Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

6. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

а) официального сайта Департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

б) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

в) портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее - Система) с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

8. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 4 настоящего Регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

9. Жалоба рассматривается органом, предоставляющим государственную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица либо государственных гражданских служащих.

В случае, если обжалуются решения руководителя управления Департамента, обеспечивающего предоставление государственной услуги, жалоба подается первому заместителю начальника департамента – начальнику управления организационно – контрольной и проектной деятельности Департамента (далее – первый заместитель начальника Департамента) и рассматривается им в порядке, предусмотренном настоящим Регламентом.

10. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 9 настоящего Регламента, в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации Департамент направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

11. Уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица обеспечивают: