



АДМИНИСТРАЦИЯ ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«15» февраля 2019 г.

№ 2

О внесении изменений в отдельные постановления департамента образования

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Губернатора Владимирской области от 27.07.2011 № 759 «О порядках разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг и исполнения государственных функций», пунктом 3.108 Положения о департаменте образования администрации Владимирской области, утвержденного постановлением Губернатора области от 27.03.2006 № 225, **п о с т а н о в л я ю:**

1. Внести в постановление департамента образования от 11.12.2015 № 2 «Об утверждении административного регламента предоставления государственными казенными (бюджетными, автономными) образовательными учреждениями Владимирской области государственной услуги по предоставлению информации о текущей успеваемости учащегося в государственном образовательном учреждении, ведение дневника и журнала успеваемости» изменение, изложив приложение в редакции согласно приложению № 1.

2. Внести в постановление департамента образования от 11.12.2015 № 6 «Об утверждении административного регламента предоставления департаментом образования администрации Владимирской области государственной услуги по предоставлению информации о детях, оставшихся без попечения родителей, из регионального банка данных о детях, оставшихся без попечения родителей, гражданам, желающим принять детей на воспитание в свои семьи, выдаче направлений на посещение ребенка, сведения о котором содержатся в региональном банке данных о детях, оставшихся без попечения родителей» изменение, изложив приложение в редакции согласно приложению № 2.

3. Внести в постановление департамента образования от 11.12.2015 № 8 «Об утверждении административного регламента предоставления государственными казенными (бюджетными, автономными) образовательными

учреждениями Владимирской области государственной услуги по предоставлению информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметах, дисциплинах (модулях), годовых календарных учебных графиках» изменение, изложив приложение в редакции согласно приложению № 3.

4. Внести в постановление департамента образования от 11.12.2015 № 12 «Об утверждении административного регламента предоставления государственными казенными (бюджетными) образовательными учреждениями Владимирской области государственной услуги по предоставлению информации о реализации образовательных программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительных общеобразовательных программ» изменение, изложив приложение в редакции согласно приложению № 4.

5. Внести в постановление департамента образования от 11.12.2015 № 13 «Об утверждении административного регламента предоставления департаментом образования администрации Владимирской области государственной услуги по социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей» изменение, изложив приложение в редакции согласно приложению № 5.

6. Внести в постановление департамента образования от 11.12.2015 № 10 «Об утверждении административного регламента предоставления департаментом образования администрации Владимирской области государственной услуги по предоставлению информации об организации общедоступного бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных организациях, расположенных на территории Владимирской области» изменение, изложив приложение в редакции согласно приложению № 6.

7. Внести в постановление департамента образования от 11.12.2015 № 11 «Об утверждении административного регламента предоставления департаментом образования администрации Владимирской области государственной услуги по предоставлению 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 Владимирской области об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена» изменение, изложив приложение в редакции согласно приложению № 7.

8. Внести в постановление департамента образования от 15.02.2016 № 1 «Об утверждении административного регламента предоставления департаментом образования администрации Владимирской области государственной услуги по аккредитации экспертов, экспертных организаций, привлекаемых для проведения аккредитационной экспертизы организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Владимирской области (за исключением организаций, указанных в пункте 7 части 1 статьи 6 Федерального закона

«Об образовании в Российской Федерации»)» изменение, изложив приложение в редакции согласно приложению № 8.

9. Внести в постановление департамента образования от 11.12.2015 № 1 «Об утверждении административного регламента предоставления департаментом образования администрации Владимирской области государственной услуги по аттестации педагогических работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность и находящихся в ведении Владимирской области, педагогических работников муниципальных и частных организаций, осуществляющих образовательную деятельность» изменение, изложив приложение в редакции согласно приложению № 9.

10. Внести в постановление департамента образования от 11.12.2015 № 4 «Об утверждении административного регламента предоставления государственными бюджетными (автономными) образовательными учреждениями Владимирской области государственной услуги по предоставлению информации о реализации программ среднего профессионального образования, а также дополнительных профессиональных образовательных программ» изменение, изложив приложение в редакции согласно приложению № 10.

11. Внести в постановление департамента образования от 01.06.2016 № 2 «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги по зачислению в государственные профессиональные образовательные учреждения, подведомственные департаменту образования администрации Владимирской области» изменение, изложив приложение в редакции согласно приложению № 11.

12. Внести в постановление департамента образования от 11.12.2015 № 7 «Об утверждении административного регламента предоставления департаментом образования администрации Владимирской области государственной услуги по предоставлению информации об организации среднего и дополнительного профессионального образования в учреждениях профессионального образования, расположенных на территории Владимирской области» изменение, изложив приложение в редакции согласно приложению № 12.

13. Внести в постановление департамента образования от 11.12.2015 № 9 «Об утверждении административного регламента предоставления государственными казенными (бюджетными, автономными) образовательными учреждениями Владимирской области государственной услуги по предоставлению информации о результатах сданных экзаменов, результатах тестирования и иных вступительных испытаний, а также о зачислении в государственное образовательное учреждение» изменение, изложив приложение в редакции согласно приложению № 13.

14. Внести в постановление департамента образования от 11.12.2015 № 3 «Об утверждении административного регламента предоставления государственными казенными (бюджетными, автономными) учреждениями Владимирской области государственной услуги по предоставлению информации из базы данных Владимирской области о результатах единого государственного

экзамена» изменение, изложив приложение в редакции согласно приложению № 14.

15. Внести в постановление департамента образования от 11.12.2015 № 5 «Об утверждении административного регламента предоставления государственными казенными (бюджетными, автономными) образовательными учреждениями Владимирской области государственной услуги по предоставлению информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования и образовательные программы среднего профессионального образования» изменение, изложив приложение в редакции согласно приложению № 15.

16. Внести в постановление от 30.11.2018 № 9 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по оценке качества оказания общественно полезных услуг социально ориентированными некоммерческими организациями в сфере образования» следующие изменения:

16.1. Дополнить пунктом 3.8 следующего содержания:

«3.8. В случае выявления в изданных в результате предоставления государственной услуги документах опечатки и ошибки, в указанные документы в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня их выявления вносятся соответствующие изменения.».

16.2. Пункт 3.5.1 считать пунктом 3.5, пункт 3.7.1 считать пунктом 3.6, пункт 3.7.2 считать пунктом 3.7.

16.3. Пункты 5.11, 5.16 исключить.

16.4. Пункты 5.12 – 5.15 считать пунктами 5.11 – 5.14.

17. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

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

Директор департамента



О.А. Беляева

**Административный регламент
предоставления государственными казенными (бюджетными,
автономными) образовательными учреждениями Владимирской области
услуги по предоставлению информации о текущей успеваемости
учащегося в государственном образовательном учреждении, ведение
дневника и журнала успеваемости**

I. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления государственными казенными (бюджетными, автономными) образовательными учреждениями Владимирской области (далее - государственные образовательные учреждения), подведомственными департаменту образования администрации Владимирской области, государственной услуги по предоставлению информации о текущей успеваемости учащегося в государственном образовательном учреждении, ведение дневника и журнала успеваемости (далее - государственная услуга) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления государственной услуги.

1.2. Предметом регулирования административного регламента (далее - регламент) является предоставление государственной услуги.

1.3. Заявителями являются физические, юридические лица и их представители (законные представители) (далее - заявитель).

1.4. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги.

1.4.1. Информация о предоставлении государственной услуги может быть получена:

- непосредственно в помещении государственного образовательного учреждения на личном приеме, на информационных стендах;
- с использованием средств телефонной связи, электронной почты;
- в средствах массовой информации;
- на официальном сайте департамента образования администрации области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- на сайтах государственных образовательных учреждений, предоставляющих государственную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) (далее - ЕПГУ) и государственной

информационной системе «Реестр государственных и муниципальных услуг Владимирской области» (далее - региональный реестр).

1.4.2. Место нахождения, график работы, справочные телефоны, а также адреса официального сайта, электронной почты и (или) формы обратной связи департамента образования и государственных образовательных учреждений, предоставляющих государственную услугу, размещаются в сети «Интернет», на ЕПГУ и в региональном реестре.

1.4.3. На информационных стендах и официальном сайте департамента образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещаются следующие материалы:

- информация о порядке предоставления государственной услуги;
- перечень документов, представляемых заявителем для предоставления государственной услуги;
- образцы оформления документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- текст административного регламента с приложениями (полная версия на официальном сайте департамента образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на ЕПГУ и в региональном реестре, извлечения - на информационных стендах);
- место расположения, график работы, номера телефонов, адрес официального сайта государственных образовательных учреждений, департамента образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия специалистов и руководителей департамента образования.

При изменении информации по предоставлению государственной услуги осуществляется ее периодическое обновление.

1.4.4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителя специалист, ответственный за предоставление государственной услуги, должен предоставить полную и достоверную информацию заявителю по всем интересующим вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы специалист, принявший телефонный звонок, должен переадресовать его на другое должностное лицо или же обратившемуся заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.4.5. Консультации (справки) по вопросам предоставления государственной услуги осуществляются служащими департамента образования на личном приеме и по телефонам.

Ответ на письменное обращение дается в течение 30 дней со дня регистрации обращения в департаменте образования.

1.4.6. Информация по вопросам предоставления государственной услуги, сведения о ходе ее предоставления могут быть получены заявителем с использованием ЕПГУ и регионального реестра.

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги: «Государственная услуга по предоставлению казенными (бюджетными, автономными) образовательными учреждениями Владимирской области государственной услуги по предоставлению информации о текущей успеваемости учащегося в государственном образовательном учреждении, ведение дневника и журнала успеваемости».

2.2. Государственная услуга предоставляется государственными казенными, бюджетными, автономными образовательными учреждениями Владимирской области, подведомственными департаменту. Перечень государственных образовательных учреждений, предоставляющих государственную услугу, указан в приложении № 1 к регламенту.

2.3. Результатом предоставления государственной услуги является предоставление заявителю необходимой информации о текущей успеваемости учащегося в государственном образовательном учреждении либо мотивированный отказ в предоставлении такой информации, ведение дневника и журнала успеваемости.

2.4. Сроки предоставления государственной услуги.

Максимально допустимые сроки предоставления государственной услуги при личном обращении и по телефону не должны превышать 15 минут.

Максимально допустимые сроки предоставления государственной услуги при письменном запросе не должны превышать 30 дней с момента регистрации запроса.

Максимально допустимые сроки предоставления государственной услуги при запросе по электронной почте не должны превышать 15 дней с момента регистрации электронного запроса.

2.5. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами, перечень которых размещен на официальном сайте департамента образования и государственных образовательных учреждений в сети «Интернет», в ЕПГУ и в региональном реестре.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги:

запрос заявителя по рекомендуемой форме согласно приложению № 1 к Регламенту при письменном обращении или обращении по электронной почте, подписанный электронной подписью в соответствии с действующим законодательством;

документ, удостоверяющий личность заявителя (при личном приеме);

документ, удостоверяющий полномочия законного представителя при условии если с запросом обращается законный представитель;

согласие на обработку персональных данных по рекомендуемой форме согласно приложению № 2 к настоящему регламенту.

Заявитель в подтверждение своих доводов по своему желанию прилагает к запросу необходимые документы и материалы или их копии.

2.7. Документы могут быть предоставлены заявителем лично, а также направлены по почте и электронной почте.

При направлении по почте подпись на документах, представленных в копиях, заверяется в установленном действующим законодательством порядке.

При направлении по электронной почте документы подписываются электронной подписью в соответствии с действующим законодательством.

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

2.8. Запрещается требовать от заявителя:

- 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 государственного образовательного учреждения, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области и муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенной частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию по собственной инициативе;

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.8. Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, является отсутствие документов, указанных в п. 2.6 к настоящему регламенту.

2.9. Основания для приостановления предоставления государственной

услуги отсутствуют.

2.10. Перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги:

отсутствие в письменном запросе или запросе в форме электронного документа фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии) заявителя и почтового или электронного адреса, по которому должен быть направлен ответ;

невозможность прочтения запроса (об этом в течение семи дней со дня регистрации запроса сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

постановка в запросе вопроса, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми запросами, при отсутствии в запросе новых доводов или обстоятельств (в этом случае руководитель государственного образовательного учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного запроса и прекращении переписки по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в одно и то же государственное образовательное учреждение; о данном решении уведомляется заявитель);

наличие нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (в этом случае должностное лицо вправе оставить запрос без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом);

если ответ по существу поставленного в запросе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в запросе вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений);

заявитель не является родителем и иным законным представителем учащегося в государственном образовательном учреждении.

В случае, если причины, по которым ответ по существу запроса не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить запрос в государственное образовательное учреждение.

2.11. Государственная услуга предоставляется заявителям на бесплатной основе.

2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги не должен превышать 15 минут.

2.13. Письменный запрос подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в государственное образовательное учреждение.

2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о

предоставлении государственной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

2.14.1. Государственными образовательными учреждениями обеспечиваются условия для беспрепятственного доступа инвалидов в здание, в котором оказывается услуга, и получения услуги в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами.

2.14.2. Прием заявителей осуществляется в помещениях государственного образовательного учреждения.

2.14.3. Центральный вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), предназначенной для доведения до сведения заинтересованных лиц информации о наименовании государственного образовательного учреждения.

2.14.4. Помещения должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания, отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда.

2.14.5. В здании (помещении) оборудуются места для получения информации и заполнения необходимых документов, ожидания и приема получателей государственных услуг.

2.14.6. Места на подачу или получение документов, места для приема заявителей оборудуются столами и стульями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в помещении.

2.14.7. В местах предоставления государственной услуги на видном месте вывешиваются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников департамента образования.

2.14.8. В удобном для осмотра заявителями месте располагается информационный стенд, на котором размещаются перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, макет и образец заявления о предоставлении государственной услуги (запроса).

Информационные стенды должны содержать актуальную, исчерпывающую и понятную для посетителей информацию о предоставлении государственной услуги.

2.15. Показатели доступности и качества государственной услуги.

2.15.1. Показателем доступности государственной услуги является информированность о правилах и порядке предоставления государственной услуги (требования к составу, месту и периодичности размещения информации о предоставляемой государственной услуге).

2.15.2. Показатель качества государственной услуги включает в себя следующие составляющие:

- комфортность ожидания предоставления услуги;
- комфортность получения услуги;
- отношение специалистов к заявителю;

- доступность оказываемой услуги;
- время, затраченное на получение конечного результата услуги (оперативность);
- качество содержания конечного результата услуги;
- уровень кадрового обеспечения предоставления услуги, периодичности проведения мероприятий по повышению квалификации специалистов, участвующих в предоставлении государственной услуги;
- количество выявленных нарушений при предоставлении услуги;
- число поступивших жалоб на предоставление услуги.

2.16. Требования к организации предоставления государственной услуги в электронной форме.

2.16.1. При предоставлении государственной услуги в электронной форме осуществляются:

предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о государственной услуге;

подача заявителем запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги;

взаимодействие департамента образования с другими органами, предоставляющими государственные услуги, органами, предоставляющими муниципальные услуги, иными государственными органами, органами местного самоуправления, организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг;

получение заявителем результата предоставления государственной услуги, если иное не установлено федеральным законом.

2.16.2. В запросе, направляемом в государственное образовательное учреждение в форме электронного документа, заявитель указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Заявитель вправе приложить к запросу необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.16.3. Ответ на запрос, поступивший в государственное образовательное учреждение в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по указанному адресу электронной почты или в письменной форме по указанному почтовому адресу.

2.16.4. Информация о государственной услуге размещается на официальном сайте государственного образовательного учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на ЕПГУ, а также в региональном реестре.

2.16.5. Образцы форм заявления и иных документов доступны для копирования и заполнения в электронном виде на ЕПГУ, а также в

региональном реестре.

2.16.6. Заявители вправе осуществлять мониторинг хода предоставления государственной услуги с использованием на ЕПГУ, а также в регионального реестра.

2.18. Предоставление государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг не осуществляется.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

3.1. При предоставлении государственной услуги осуществляются следующие административные процедуры:

- прием запроса при личном обращении или при письменном обращении (в том числе в электронной форме) и его рассмотрение;
- предоставление государственной услуги либо мотивированный отказ в ее предоставлении.

Блок-схема исполнения государственной услуги приведена в приложении № 2 к настоящему регламенту.

3.2. Административная процедура «Прием заявления при личном обращении или при письменном обращении».

Юридическим фактом для начала предоставления государственной услуги является личное обращение заявителя.

Специалист уточняет у заявителя характер информации, за которой он обратился, и предлагает получателю государственной услуги выбрать форму ознакомления с информацией о результатах сданных экзаменов, результатах тестирования и иных вступительных испытаний, а также о зачислении в государственное образовательное учреждение:

- на бумажном носителе (информационные стенды, брошюры);
- в электронном виде (в том числе на официальном сайте государственного образовательного учреждения в сети Интернет, имеющем информационно-поисковую систему);
- путем предоставления консультации.

Получатель государственной услуги выбирает одну или несколько форм ознакомления с информацией о результатах сданных экзаменов, результатах тестирования и иных вступительных испытаний, а также о зачислении в государственное образовательное учреждение.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема заявителя. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема

заявителя. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Специалист уточняет у получателя государственной услуги степень удовлетворенности полнотой полученной информации.

При ответах на телефонные звонки специалист подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившегося по интересующему его вопросу. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован другому должностному лицу или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Предоставление государственной услуги при письменном запросе заявителя.

Началом предоставления государственной услуги является поступление письменного запроса заявителя в виде почтового отправления, включая сообщения по электронной почте.

После регистрации запрос передается руководителю государственного образовательного учреждения для дачи поручений.

Специалисты, которым поручено рассмотрение запроса:

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение запроса, имеют право пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

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

осуществляют подготовку письменного ответа по существу поставленных в запросе вопросов в сроки, установленные действующим законодательством, и представляют на рассмотрение руководителю государственного образовательного учреждения, который принимает соответствующее решение.

Результатом исполнения административной процедуры является прием и рассмотрение запроса.

3.3. Административная процедура «Предоставление государственной услуги либо мотивированный отказ в ее предоставлении».

При отсутствии оснований к отказу в предоставлении услуги руководитель государственного образовательного учреждения принимает решение о предоставлении необходимой информации и подписывает соответствующий ответ заявителю.

Если в результате рассмотрения запроса будут выявлены основания к отказу в предоставлении государственной услуги руководитель

государственного образовательного учреждения подписывает ответ заявителю об отказе в предоставлении информации с указанием причин такого отказа.

Ответ с результатом рассмотрения вопросов, содержащихся в запросе, направляется заявителю в течение двух рабочих дней со дня подписания.

Результатом исполнения административной процедуры является предоставление информации о результатах сданных экзаменов, результатах тестирования и иных вступительных испытаний, а также о зачислении в государственное образовательное учреждение.

3.4. В случае выявления в изданных в результате предоставления государственной услуги документах опечатки и ошибки, в указанные документы в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня выявления вносятся изменения.

4. Формы контроля за предоставлением государственной услуги

4.1. Текущий контроль за соблюдением полноты и качества предоставления государственной услуги, последовательности действий, предусмотренных настоящим административным регламентом, и принятием решений осуществляется руководителем государственного учреждения и включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителя.

4.2. Периодичность плановых проверок устанавливается руководителем государственного учреждения, которые проводятся в установленном законодательством Российской Федерации порядке. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с исполнением административного регламента (комплексная проверка), или отдельные вопросы (тематическая проверка).

Внеплановая проверка проводится по конкретному обращению заинтересованного лица в государственное учреждение (в устной или письменной форме).

Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой указываются выявленные нарушения или недостатки (либо их отсутствие), а также предложения по их устранению.

4.3. Специалисты, ответственные за предоставление государственной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение сроков предоставления государственной услуги, порядка рассмотрения запросов о предоставлении государственной услуги. Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.4. Контроль со стороны граждан, их объединений и организаций за предоставлением государственной услуги может быть осуществлен путем запроса соответствующей информации при условии, что она не является

конфиденциальной.

4.5. Получатели услуги и другие заинтересованные лица могут принимать участие в мониторингах, электронных опросах, форумах и анкетировании по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления услуги, соблюдения положений настоящего регламента, сроков и последовательности действий (административных процедур), предусмотренных настоящим регламентом.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего государственную услугу, а также должностных лиц, специалистов учреждения

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке путем обращения непосредственно к руководителю учреждения, в котором ему оказывается услуга, а также в департамент.

5.2. В досудебном (внесудебном) порядке заявитель может обжаловать решения, действия (бездействие):

- служащих государственного образовательного учреждения - директору государственного образовательного учреждения;
- директора государственного образовательного учреждения и его заместителей - директору департамента.

5.3. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

- а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;
- б) нарушение срока предоставления государственной услуги;
- в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области для предоставления государственной услуги;
- г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области для предоставления государственной услуги;
- д) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области;
- е) требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской

области.

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

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;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц, специалистов;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц, специалистов. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5. 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 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.

5.6. Прием жалоб в письменной форме осуществляется учреждением, предоставляющим государственную услугу, а также его должностными лицами, специалистами в месте предоставления государственной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать с временем предоставления государственных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.5 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.

5.7. Жалоба подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены государственным образовательным учреждением.

В случае обжалования отказа государственного образовательного учреждения, его должностного лица, специалиста в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

5.8. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.9. По результатам рассмотрения жалобы государственное образовательное учреждение принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

При удовлетворении жалобы государственное образовательное учреждение 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.

5.10. Государственное образовательное учреждение отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.11. Рассмотрение жалоб осуществляется должностными лицами, указанными в пункте 5.2 настоящего административного регламента.

5.12. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

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

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование государственного образовательного учреждения, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, специалиста, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, специалисте, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом государственного образовательного учреждения.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица государственного образовательного учреждения, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.14. Решение по результатам рассмотрения жалобы заявитель вправе обжаловать в судебном порядке.

5.15. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется государственным образовательным учреждением посредством размещения информации на стендах в месте предоставления государственной услуги, на официальном сайте в сети «Интернет», на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

5.16. Жалобы и обращения заинтересованных лиц рассматриваются в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».



Приложение № 1
к административному регламенту
Рекомендуемая форма

В государственное казенное (бюджетное, автономное) образовательное учреждение

_____ (наименование государственного образовательного учреждения)

_____ фамилия, имя, отчество (при наличии последнего) заявителя

_____ проживающего по адресу:

_____ почтовый адрес заявителя с индексом

_____ (указывается, если заявитель хочет получить ответ

_____ в письменной форме) или электронный адрес

_____ (указывается, если заявитель хочет получить ответ в электронной форме)

Запрос

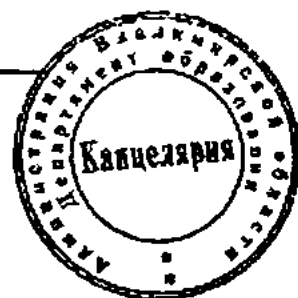
Прошу предоставить мне информацию о текущей успеваемости _____ (Ф.И.О. учащегося), ученика (учащегося) _____ класса (группы), родителем или иным законным представителем которого я являюсь.

Информацию прошу предоставить на _____ носителе.

(бумажном или электронном)

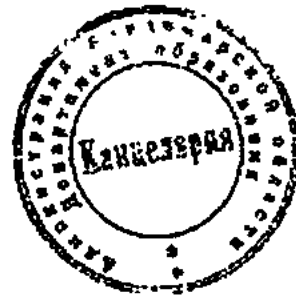
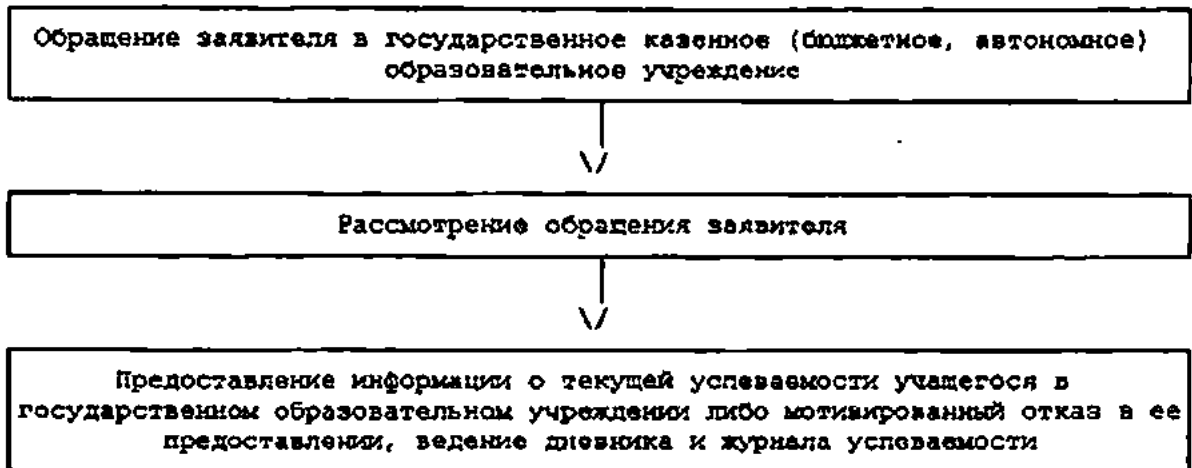
Согласие на обработку персональных данных прилагаю.

« ____ » _____ 20 ____ г. _____ (подпись заявителя)



Приложение № 2
к административному регламенту

Блок-схема
последовательности действий (административных процедур)
при предоставлении государственной услуги



**Административный регламент
предоставления департаментом образования администрации
Владимирской области государственной услуги по предоставлению
информации о детях, оставшихся без попечения родителей, из
регионального банка данных о детях, оставшихся без попечения
родителей, гражданам, желающим принять детей на воспитание в свои
семьи, выдаче направлений на посещение ребенка, сведения о котором
содержатся в региональном банке данных о детях, оставшихся без
попечения родителей**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления департаментом образования администрации Владимирской области (далее - департамент образования) государственной услуги по предоставлению информации о детях, оставшихся без попечения родителей, из регионального банка данных о детях, оставшихся без попечения родителей, гражданам, желающим принять детей на воспитание в свои семьи, выдаче направлений на посещение ребенка, сведения о котором содержатся в региональном банке данных о детях, оставшихся без попечения родителей (далее - государственная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности результатов оказания государственной услуги, определения сроков и последовательности действий (административных процедур) при ее осуществлении.

1.2. Предметом регулирования административного регламента является предоставление департаментом образования администрации Владимирской области государственной услуги.

1.3. Региональным оператором государственного банка данных о детях, оставшихся без попечения родителей (далее - региональный оператор), является департамент.

Структурным подразделением департамента, предоставляющим государственную услугу, является отдел защиты детства (далее - отдел защиты детства).

1.4. Получателями государственной услуги являются физические лица и их законные представители (далее - заявитель).

В качестве заявителей для получения сведений из регионального банка данных о детях, оставшихся без попечения родителей (далее - РБД о детях), могут выступать граждане, изъявившие желание принять ребенка на воспитание в свою семью.

Граждане Российской Федерации, постоянно проживающие на

территории Российской Федерации и желающие усыновить (удочерить) детей, оставшихся без попечения родителей, принять их под опеку (попечительство) или в приемные семьи, а также граждане Российской Федерации, постоянно проживающие за пределами Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, желающие усыновить (удочерить) детей, оставшихся без попечения родителей, при наличии оснований, установленных законодательством Российской Федерации.

1.5. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги.

1.5.1. Информация о государственной услуге может быть получена:

- непосредственно в помещении департамента образования на информационных стендах;

- на личном приеме;

- с использованием средств телефонной связи;

- на официальном сайте департамента образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) (далее – ЕПГУ) и государственной информационной системе «Реестр государственных и муниципальных услуг Владимирской области» (далее - региональный реестр).

1.5.2. 1.4.2. Место нахождения, график работы, справочные телефоны, а также адреса официального сайта, электронной почты и (или) формы обратной связи департамента образования размещаются в сети «Интернет», на ЕПГУ и в региональном реестре.

1.5.3. На информационных стендах и официальном сайте департамента образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещаются следующие материалы:

- информация о порядке предоставления государственной услуги;

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;

- перечень документов, представляемых заявителем для предоставления государственной услуги;

- образцы оформления документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

- текст настоящего регламента с приложениями (полная версия на официальном сайте департамента образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на ЕПГУ и в региональном реестре, извлечения - на информационных стендах);

- блок-схема предоставления государственной услуги;

- место расположения, график работы, номера телефонов, адрес официального сайта департамента образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- порядок обжалования решений, действий или бездействия специалистов и руководителей департамента образования.

При изменении информации по предоставлению государственной услуги осуществляется ее периодическое обновление.

1.5.4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителя специалист, ответственный за предоставление государственной услуги, должен предоставить полную и достоверную информацию заявителю по всем интересующим вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы специалист, принявший телефонный звонок, должен переадресовать его на другое должностное лицо или же обратившемуся заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.5.5. Консультации (справки) по вопросам предоставления государственной услуги осуществляются служащими департамента образования на личном приеме, по телефонам и посредством официального Интернет-сайта, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций).

Ответ на письменное обращение дается в течение 30 дней со дня регистрации обращения в департаменте образования.

1.5.6 Информация по вопросам предоставления государственной услуги, сведения о ходе ее предоставления могут быть получены заявителем с использованием ЕПГУ и регионального реестра.

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги: «Государственная услуга по предоставлению информации о детях, оставшихся без попечения родителей, из регионального банка данных о детях, оставшихся без попечения родителей, гражданам, желающим принять детей на воспитание в свои семьи, выдаче направлений на посещение ребенка, сведения о котором содержатся в региональном банке данных о детях, оставшихся без попечения родителей»

2.2. Предоставление государственной услуги осуществляется департаментом образования.

Департамент образования при предоставлении государственной услуги осуществляет взаимодействие с:

- Министерством образования и науки Российской Федерации (далее - Минобрнауки);

- представительствами иностранных государственных органов или организаций по усыновлению (удочерению) детей на территории Российской Федерации или представительствами иностранных некоммерческих

неправительственных организаций, осуществляющими деятельность по усыновлению (удочерению) детей на территории Российской Федерации, в порядке, установленном постановлением Правительства Российской Федерации от 04.11.2006 № 654 «О деятельности органов и организаций иностранных государств по усыновлению (удочерению) детей на территории Российской Федерации и контроле за ее осуществлением» (далее - представительства иностранных организаций).

2.3. Результат предоставления государственной услуги.

Результатом предоставления государственной услуги является предоставление заявителю сведений из РБД о детях или отказ заявителю в предоставлении сведений из РБД о детях.

2.4. Срок предоставления государственной услуги.

Департамент образования не позднее чем через 10 дней со дня получения письменного заявления заявителя рассматривает его по существу и предоставляет заявителю запрашиваемую информацию о детях, оставшихся без попечения родителей, из РБД о детях или дает в письменной форме мотивированный отказ в их предоставлении.

Выдача заявителю направления на посещение ребенка осуществляется в течение 5 рабочих дня с момента получения письменного согласия гражданина на посещение выбранного ребенка.

2.5. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами, перечень которых размещен на официальном сайте ГБУ ВО «ЦППиСП» в сети «Интернет», в ЕПГУ и в региональном реестре.

- приказом Минобрнауки России от 17.02.2015 № 101 «Об утверждении Порядка формирования, ведения и использования государственного банка данных о детях, оставшихся без попечения родителей» (далее - Порядок);

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

2.6.1. Исчерпывающий перечень документов, представляемых заявителем - гражданином Российской Федерации:

- паспорт, а в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, иной документ, удостоверяющий его личность;

- заявление гражданина(ан) о желании принять ребенка (детей) на воспитание в свою семью и с просьбой ознакомить с находящимися на учете сведениями о детях, соответствующими его (их) пожеланиям (далее - заявление), по форме, установленной приложением № 12 к приказу Минобрнауки России от 17.02.2015 № 101 «Об утверждении Порядка формирования, ведения и использования государственного банка данных о детях, оставшихся без попечения родителей» (далее - Порядок);

- заполненный раздел I анкеты гражданина, желающего принять ребенка на воспитание в свою семью (далее - анкета гражданина), по форме, установленной приложением № 11 к Порядку;

- заключение органа опеки и попечительства, выданное по месту

жительства гражданина, о возможности гражданина быть усыновителем или опекуном (попечителем) по форме, установленной приложением № 13 к Порядку.

Российский гражданин в случае выезда на момент оформления им усыновления ребенка в другое государство на срок более одного года (на работу или по иным причинам) кроме документов, указанных в абзацах 2 - 5 настоящего подпункта, представляет следующие документы:

- заключение об условиях его жизни и обязательства осуществлять контроль за условиями жизни и воспитания усыновленного (удочеренного) ребенка и постановкой его на консульский учет в консульском учреждении Российской Федерации по прибытии в государство, на территории которого он проживает на момент оформления усыновления (удочерения), выданные компетентным органом этого государства, по формам, установленным приложениями № 14 и 15 к Порядку;

- копию лицензии (или другого документа, установленного законодательством иностранного государства) иностранной организации, подтверждающей полномочия компетентного органа по подготовке документов, указанных в абзаце 8 настоящего пункта.

Документы должны быть легализованы в установленном порядке, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или международным договором Российской Федерации, переведены на русский язык, и перевод должен быть удостоверен в консульском учреждении или дипломатическом представительстве Российской Федерации в государстве места жительства российского гражданина либо нотариусом на территории Российской Федерации.

Документы принимаются к рассмотрению в течение года со дня их выдачи. Если законодательством иностранного государства предусмотрен иной срок действия документов, то они могут рассматриваться в течение срока, установленного законодательством соответствующего государства.

2.6.2. Исчерпывающий перечень документов, представляемых заявителем - иностранным гражданином лично или через представительство иностранной организации по усыновлению:

- заявление о своем желании принять ребенка (детей) на воспитание в свою семью и с просьбой ознакомить его с находящимися на учете сведениями о детях, соответствующими его пожеланиям, по форме, установленной приложением № 12 к Порядку;

- заполненный раздел 1 анкеты гражданина по форме, установленной приложением № 11 к Порядку;

- обязательство поставить в установленном порядке на учет в соответствующем консульском учреждении Российской Федерации усыновленного (удочеренного) им ребенка по форме, установленной приложением № 16 к Порядку;

- обязательство предоставлять возможность для обследования условий жизни и воспитания усыновленного (удочеренного) ребенка по форме,

установленной приложением № 17 к Порядку;

- копию документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина и признаваемого Российской Федерацией в этом качестве;

- заключение компетентного органа государства, гражданином которого он является (для гражданина Российской Федерации, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации, или лица без гражданства - государства, в котором он имеет постоянное место жительства), об условиях его жизни и возможности быть усыновителем (удочерителем). К заключению прилагаются фотоматериалы о его семье;

- обязательство компетентного органа государства проживания гражданина Российской Федерации, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации, иностранного гражданина или лица без гражданства осуществлять контроль за условиями жизни и воспитания усыновленного (удочеренного) ребенка и представлять отчеты об условиях жизни и воспитания ребенка в семье усыновителя (удочерителя) по форме, установленной приложением № 14 к Порядку, и в порядке, установленном пунктом 22 Положения о деятельности органов и организаций иностранных государств по усыновлению (удочерению) детей на территории Российской Федерации и контроле за ее осуществлением, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 04.11.2006 № 654. Отчеты об условиях жизни и воспитания ребенка в семье усыновителя (удочерителя) предоставляются по форме, установленной приложением № 18 к Порядку;

- обязательство компетентного органа государства проживания гражданина Российской Федерации, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации, иностранного гражданина проконтролировать постановку на учет в консульском учреждении Российской Федерации усыновленного (удочеренного) ребенка по форме, установленной приложением № 15 к Порядку, и в сроки, установленные Правилами постановки на учет консульскими учреждениями Российской Федерации детей, являющихся гражданами Российской Федерации и усыновленных иностранными гражданами или лицами без гражданства, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 29.03.2000 № 275;

- документ компетентного органа государства, гражданином которого является кандидат в усыновители (удочерители), подтверждающий отсутствие в законодательстве государства, гражданином которого он является, признания союза, заключенного между лицами одного пола, браком (предоставляется в случае обращения лица, не состоящего в браке);

- копию лицензии (или другого документа) иностранной организации, подтверждающей полномочия компетентного органа по подготовке документов, указанных в абзацах 7 - 10 настоящего подпункта;

- копию свидетельства или иного документа о прохождении подготовки кандидатов в усыновители (удочерители), оформленного в соответствии с требованиями, предъявляемыми законодательством иностранного

государства к подобным документам;

- копию программы, утвержденной в соответствии с требованиями, предъявляемыми законодательством иностранного государства к подобным документам, по которой проводилась подготовка кандидатов в усыновители (удочерители);

- документ, подтверждающий право иностранной организации, выдавшей документ о прохождении подготовки кандидатов в усыновители (удочерители), осуществлять указанную подготовку граждан и выдавать соответствующий документ.

Иностраный гражданин в случае выезда на момент оформления им усыновления ребенка в другое государство на срок более одного года (на работу или по иным причинам) кроме документов, указанных в абзаце 2 - 6, 10 и 12 - 14 настоящего подпункта, представляет следующие документы:

- заключение о возможности быть усыновителем (удочерителем) и обязательство осуществлять контроль за условиями жизни и воспитания усыновленного (удочеренного) ребенка и постановкой его на консульский учет в консульском учреждении Российской Федерации по возвращении в государство постоянного места жительства, выданные компетентным органом этого государства;

- заключение об условиях его жизни и обязательство осуществлять контроль за условиями жизни и воспитания усыновленного (удочеренного) ребенка и постановкой его на консульский учет в консульском учреждении Российской Федерации по прибытии в государство, на территории которого он проживает на момент оформления усыновления (удочерения), выданные компетентным органом этого государства;

- копию лицензии (или другого документа) иностранной организации, подтверждающей полномочия компетентного органа по подготовке документов, указанных в абзаце 16 - 17 настоящего подпункта.

Иностраный гражданин, постоянно проживающий на территории государства, гражданином которого он не является, помимо документов, указанных в абзацах 2 - 6, 10 настоящего подпункта, представляет документы, указанные в абзаце 7 - 9 и 11 - 14 настоящего подпункта, выданные компетентным органом государства, в котором он имеет постоянное место жительства.

Иностраный гражданин, желающий усыновить ребенка, оставшегося без попечения родителей, являющегося его родственником, кроме указанных документов, представляет документы, подтверждающие факт своего родства с усыновляемым ребенком.

Все документы, представляемые иностранным гражданином, должны быть легализованы в установленном порядке, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или международным договором Российской Федерации, переведены на русский язык, и перевод должен быть удостоверен в консульском учреждении или дипломатическом представительстве Российской Федерации в государстве места жительства

иностранного гражданина либо нотариусом на территории Российской Федерации.

2.7. Документы могут быть предоставлены заявителем лично, а также направлены по почте и электронной почте.

При направлении по почте подпись на документах, представленных в копиях, заверяется в установленном действующим законодательством порядке.

При направлении по электронной почте документы подписываются электронной подписью в соответствии с действующим законодательством.

2.8. Департамент образования не вправе требовать от заявителя:

- 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, в том числе об оплате государственной пошлины, взимаемой за предоставление государственных и муниципальных услуг, которые находятся в распоряжении департамента, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области и муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенной частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию по собственной инициативе;

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.9. Основаниями для отказа в предоставлении заявителю государственной услуги являются:

- непредоставление заявителем документов в соответствии с пунктом 2.6 настоящего регламента;

- несоответствие предоставленных документов требованиям законодательства.

Департамент образования уведомляет заявителя об отказе в предоставлении государственной услуги в течение 10 дней с даты поступления заявления и документов.

2.10. Государственная услуга предоставляется заявителям на бесплатной основе.

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата государственной услуги не должен превышать 15 минут.

2.12. Регистрация запроса заявителя о предоставлении государственной услуги осуществляется специалистом отдела защиты детства в день обращения (поступления) в департамент образования.

2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

2.13.1. Департаментом образования обеспечиваются условия для беспрепятственного доступа инвалидов в здание, в котором оказывается услуга, и получения услуги в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами.

2.13.2. Прием заявителей осуществляется в помещении департамента образования, которые должны снабжаться табличками с названием отдела, указанием номера кабинета, фамилий, имен, отчеств, должностей должностных лиц, ответственных за предоставление государственной услуги.

2.13.3. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах должностным лицом одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

2.13.4. Рабочие места должностных лиц, осуществляющих предоставление государственной услуги, оборудуются:

рабочими столами и стульями (не менее 1 комплекта на одно должностное лицо);

компьютерами (1 рабочий компьютер на одно должностное лицо);

оргтехникой, позволяющей своевременно и в полном объеме осуществлять предоставление государственной услуги.

2.13.5. Места на подачу или получение документов, места для приема заявителей оборудуются столами (стойками) и стульями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в помещении.

2.13.6. В местах предоставления государственной услуги на видном месте вывешиваются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников департамента образования.

2.13.7. В удобном для осмотра заявителями месте располагается информационный стенд, на котором размещаются перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, макет и образец заявления о предоставлении государственной услуги (запроса).

2.14. Показатели доступности и качества государственной услуги.

2.14.1. Показателем доступности государственной услуги является

информированность о правилах и порядке предоставления государственной услуги (требования к составу, месту и периодичности размещения информации о предоставляемой государственной услуге).

2.14.2. Показатель качества государственной услуги включает в себя следующие составляющие:

- информированность заявителя о правилах и порядке предоставления государственной услуги (требования к составу, месту и периодичности размещения информации о предоставляемой услуге);
- комфортность ожидания предоставления услуги;
- комфортность получения услуги;
- отношение должностных лиц и специалистов к заявителю;
- доступность оказываемой услуги;
- время, затраченное на получение конечного результата услуги (оперативность);
- качество содержания конечного результата услуги;
- уровень кадрового обеспечения предоставления услуги, периодичность проведения мероприятий по повышению квалификации специалистов, участвующих в предоставлении государственной услуги;
- количество выявленных нарушений при предоставлении услуги;
- число поступивших жалоб на предоставление услуги.

2.15. Требования к организации предоставления государственной услуги в электронной форме.

2.15.1. При предоставлении государственной услуги в электронной форме осуществляются:

предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о государственной услуге;

подача заявителем запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги;

взаимодействие департамента образования с другими органами, предоставляющими государственные услуги, органами, предоставляющими муниципальные услуги, иными государственными органами, органами местного самоуправления, организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг;

получение заявителем результата предоставления государственной услуги, если иное не установлено федеральным законом.

2.15.2. В запросе, направляемом в департамент образования в форме электронного документа, заявитель указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Заявитель вправе приложить к запросу необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной

форме.

2.15.3. Ответ на запрос, поступивший в департамент в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по указанному адресу электронной почты или в письменной форме по указанному почтовому адресу.

2.15.4. Информация о государственной услуге размещается на официальном сайте департамента образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на ЕПГУ, а также в региональном реестре.

2.15.5. Образцы форм заявления и иных документов доступны для копирования и заполнения в электронном виде на «Едином портале на ЕПГУ, а также в региональном реестре.

2.15.6. Заявители вправе осуществлять мониторинг хода предоставления государственной услуги с использованием ЕПГУ, а также регионального реестра.

2.16. Предоставление государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг не осуществляется.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения

3.1. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) прием от заявителя заявления и документов;
- 2) учет сведений о гражданах в государственном банке данных о детях, оставшихся без попечения родителей (далее - ГБД о детях);
- 3) предоставление заявителю информации о детях, оставшихся без попечения родителей, из РБД о детях;
- 4) выдача направления на посещение ребенка.

Блок-схема предоставления государственной услуги содержится в приложении к настоящему регламенту.

3.2. Административная процедура «Прием от заявителя заявления и документов».

3.2.1. Началом предоставления государственной услуги является предоставление заявителем в департамент образования паспорта или иного документа, удостоверяющего его личность, письменного заявления, анкеты гражданина, желающего принять ребенка на воспитание в свою семью.

3.2.2. Специалист отдела защиты детства в день получения документов устанавливает личность заявителя, рассматривает предоставленные заявление и документы, проверяет наличие и соответствие документов требованиям законодательства.

Максимальный срок рассмотрения заявления и документов, а также

предоставления заявителю запрашиваемой информации либо направления решения об отказе - 10 дней со дня предоставления заявителем документов и заявления.

3.2.3. В случае непредоставления заявителем документов в соответствии с пунктом 2.6 настоящего регламента или их несоответствия требованиям законодательства специалист отдела защиты детства готовит в день получения документов проект решения об отказе в предоставлении государственной услуги. После подписания директором департамента образования решения об отказе оно направляется заявителю.

Решение об отказе должно содержать основания, по которым государственная услуга не может быть предоставлена, и порядок его обжалования.

3.2.4. Результатом административной процедуры является принятие решения:

- о постановке на учет сведений о гражданине в ГБД о детях;
- об отказе в предоставлении государственной услуги.

3.3. Административная процедура «Учет сведений о гражданах в ГБД о детях».

3.3.1. Началом предоставления государственной услуги является принятие решения о постановке на учет сведений о гражданине в ГБД о детях.

3.3.2. Специалист отдела защиты детства заполняет второй раздел анкеты гражданина, желающего принять ребенка на воспитание в свою семью, вносит сведения о заявителе в ГБД о детях в целях обеспечения доступа заявителя к сведениям, содержащимся в РБД о детях.

3.3.3. Результатом административной процедуры является внесение сведений о гражданине, предусмотренных анкетой гражданина, в ГБД о детях.

3.4. Административная процедура «Предоставление заявителю информации о детях, оставшихся без попечения родителей, из РБД о детях».

3.4.1. Началом административной процедуры является внесение сведений о гражданине в ГБД о детях.

3.4.2. Специалист отдела защиты детства предоставляет лично заявителю информацию о детях, сведения о которых занесены в РБД о детях, в соответствии с пожеланиями, указанными в анкете гражданина.

3.4.3. В случае представления документов иностранных граждан региональному оператору сотрудником представительства иностранной организации по усыновлению (далее - сотрудник представительства) информация о ребенке, подобранном в установленном порядке для иностранного гражданина, сообщается региональным оператором сотруднику представительства иностранной организации по усыновлению по форме, установленной приложением № 19 к Порядку.

Представительство иностранной организации по усыновлению и его сотрудники не вправе передавать третьим лицам производную информацию

о ребенке, полученную ими с целью предоставления конкретному иностранному гражданину, а также использовать ее каким-либо иным способом.

3.4.4. В случае если в РБД о детях отсутствуют сведения о ребенке, оставшемся без попечения родителей, которого гражданин желал бы принять в свою семью, он вправе подать заявление в письменной форме с просьбой о дальнейшем поиске такого ребенка.

Региональный оператор не реже одного раза в месяц письменно (посредством почтовой связи, либо факсимильной связи, либо электронной почты) уведомляет гражданина о поступлении в государственный банк данных о детях новых анкет детей, содержащих сведения, которые соответствуют пожеланиям гражданина или об отсутствии таких сведений.

Гражданин в течение 15 календарных дней со дня получения данного уведомления должен ознакомиться с новой анкетой ребенка. Указанный срок может быть продлен, если гражданин в 15-дневный срок со дня получения уведомления проинформирует регионального оператора об основаниях, препятствующих ему ознакомиться с новой анкетой ребенка (например, болезнь, служебная командировка).

Если гражданин в течение 15 календарных дней со дня получения указанного уведомления не ознакомился с новой анкетой ребенка и не проинформировал регионального оператора об основаниях, препятствующих ему ознакомиться с новой анкетой ребенка, сведения о данном ребенке могут быть предложены другому гражданину.

Если гражданин, дважды получив уведомление о результатах поиска ребенка, оставшегося без попечения родителей, не явился для ознакомления с новой анкетой ребенка, поиск ребенка, оставшегося без попечения родителей, для данного гражданина приостанавливается и может быть возобновлен на основании письменного заявления гражданина при условии отсутствия оснований для прекращения учета сведений о нем.

3.4.5. В случае если в РБД о детях субъекта Российской Федерации, на территории которого проживает российский гражданин, отсутствуют сведения о детях, соответствующих пожеланиям гражданина, региональный оператор вправе на основании письменного заявления гражданина обратиться к федеральному оператору с запросом о предоставлении сведений о детях, состоящих на учете в федеральном банке данных о детях, для гражданина, сведения о котором состоят на учете в соответствующем региональном банке данных о детях, по форме, установленной приложением № 22 к Порядку.

3.4.6. Результатом административной процедуры является предоставление информации о детях, оставшихся без попечения родителей, из РБД о детях.

3.5. Административная процедура «Выдача направления на посещение ребенка».

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является

письменное согласие гражданина на посещение выбранного ребенка.

3.5.2. Специалист отдела защиты детства выдаст лично гражданину направление на посещение ребенка, оставшегося без попечения родителей, по форме, установленной приложением № 8 к Порядку.

Максимальный срок подготовки указанного направления - 5 рабочих дней с момента получения письменного согласия гражданина на посещение выбранного ребенка.

Направление на посещение ребенка действительно в течение 10 рабочих дней с даты его выдачи.

Продление срока действия направления на посещение ребенка при наличии оснований, препятствующих гражданину посетить ребенка в установленный срок (болезнь, служебная командировка, введение ограничительных мероприятий (карантина) в организации для детей-сирот и иные причины), и письменного заявления гражданина не может превышать 10 рабочих дней и оформляется отдельным документом по форме, установленной приложением № 9 к Порядку.

Гражданин обязан в установленный для посещения ребенка, оставшегося без попечения родителей, срок проинформировать в письменной форме регионального оператора о принятом им решении по результатам посещения ребенка по форме, установленной приложением № 10 к Порядку.

При отказе гражданина от приема на воспитание в свою семью ребенка, которого он посетил, гражданину при его согласии выдается направление на посещение другого выбранного им ребенка.

Если иностранный гражданин, которому подобраны сведения о ребенке, в течение 15 рабочих дней с даты внесения информации об этом в ГБД о детях не получит лично направление на посещение этого ребенка, сведения об этом ребенке могут быть переданы другому гражданину, сведения о котором находятся на учете в ГБД о детях.

3.5.3. Результатом административной процедуры является выдача направления на посещение ребенка.

3.6. В случае выявления в изданных в результате предоставления государственной услуги документах опечатки и ошибки, в указанные документы в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня выявления вносятся изменения.

4. Формы контроля за исполнением регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением полноты и качества предоставления государственной услуги, последовательности действий, предусмотренных настоящим административным регламентом, и принятием решений осуществляется директором департамента образования и включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителя.

4.2. Периодичность плановых проверок устанавливается директором

департамента, которые проводятся в установленном законодательством Российской Федерации порядке. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с исполнением административного регламента (комплексная проверка), или отдельные вопросы (тематическая проверка).

Внеплановая проверка проводится по конкретному обращению заинтересованного лица в департамент (в устной или письменной форме).

Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой указываются выявленные нарушения или недостатки (либо их отсутствие), а также предложения по их устранению.

4.3. Должностные лица департамента образования, ответственные за предоставление государственной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение сроков предоставления государственной услуги, порядка рассмотрения запросов о предоставлении государственной услуги. Персональная ответственность государственных служащих закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.4. Контроль со стороны граждан, их объединений и организаций за предоставлением государственной услуги может быть осуществлен путем запроса соответствующей информации при условии, что она не является конфиденциальной.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) департамента образования, а также его должностных лиц

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке путем обращения в департамент образования и (или) в администрацию Владимирской области.

5.2. В досудебном (внесудебном) порядке заявитель может обжаловать решения, действия (бездействие):

- должностных лиц департамента образования - директору департамента образования;

- директора департамента образования и его заместителей - Губернатору области.

5.3. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

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

б) нарушение срока предоставления государственной услуги;

в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области для

предоставления государственной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области для предоставления государственной услуги;

д) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области;

е) требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области.

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

Жалоба должна содержать:

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

б) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) департамента образования, его должностного лица либо государственного гражданского служащего;

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

5.5. 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) 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.

5.6. Прием жалоб в письменной форме осуществляется департаментом

образования в месте предоставления государственной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.5 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.

5.7. Жалоба подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены департаментом образования.

В случае обжалования отказа департамента образования, его должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

5.8. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.9. По результатам рассмотрения жалобы департамент образования принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

При удовлетворении жалобы департамент образования 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.

5.10. Департамент образования отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда по жалобе о том

же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.11. Рассмотрение жалоб осуществляется должностными лицами, указанными в пункте 5.2 настоящего административного регламента.

5.12. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

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

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование департамента, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом департамента образования.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица департамента образования, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.14. Решение по результатам рассмотрения жалобы заявитель вправе обжаловать в судебном порядке.

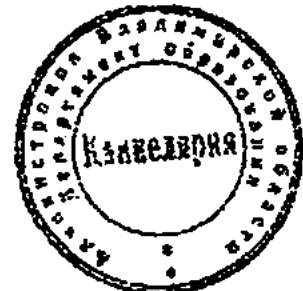
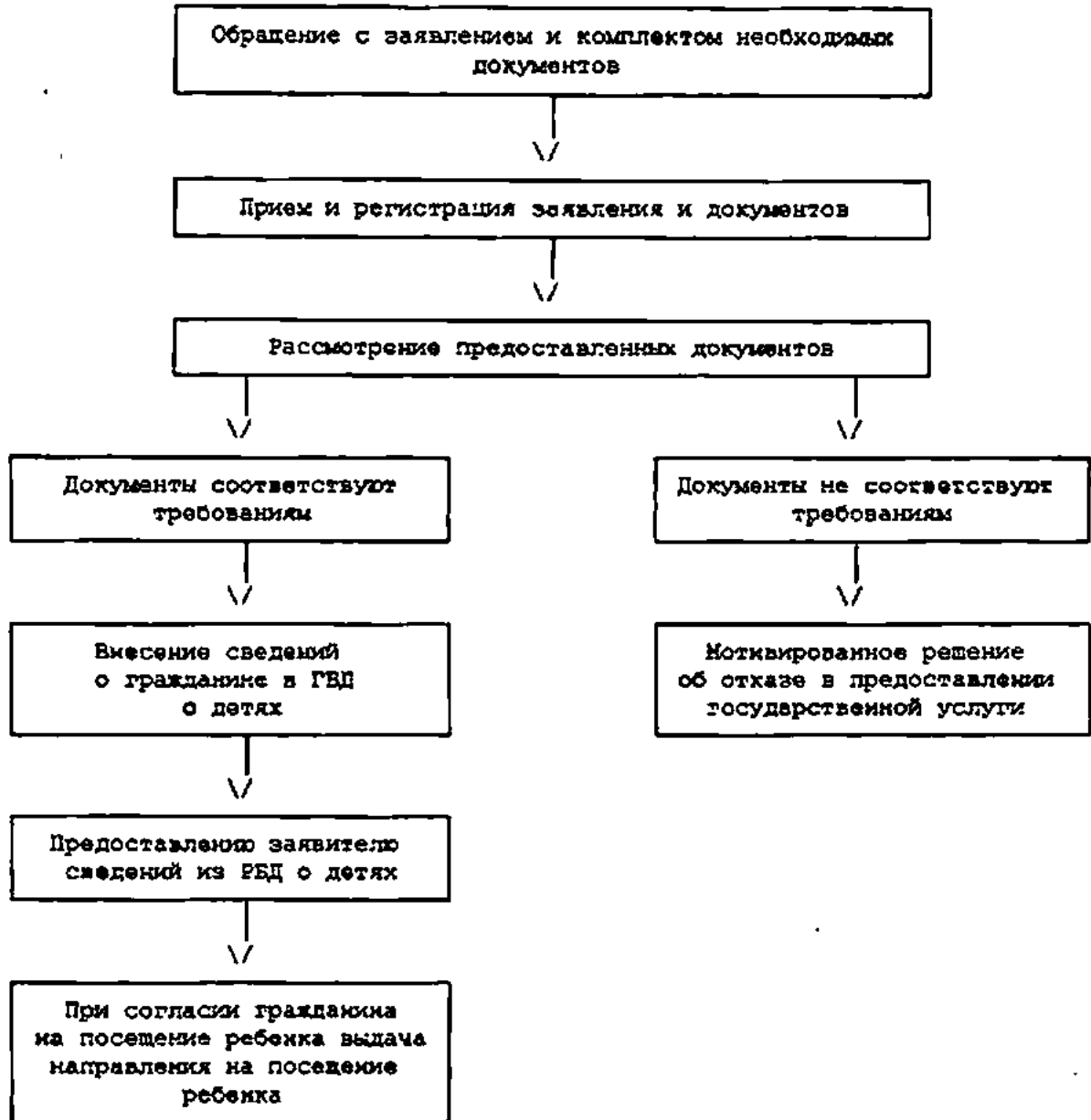
5.15. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется департаментом образования посредством размещения информации на стендах в месте предоставления государственной услуги, на официальном сайте в сети «Интернет», на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

5.16. Жалобы и обращения заинтересованных лиц рассматриваются в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».



**Приложение
к административному регламенту**

**Блок-схема
последовательности действий (административных процедур)
при предоставлении государственной услуги**



**Административный регламент
предоставления государственными казенными (бюджетными,
автономными) образовательными учреждениями Владимирской
области государственной услуги по предоставлению информации об
образовательных программах и учебных планах, рабочих программах
учебных курсов, предметах, дисциплинах (модулях), годовых
календарных учебных графиках**

I. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления государственными казенными (бюджетными, автономными) образовательными учреждениями Владимирской области (далее - государственные образовательные учреждения), подведомственными департаменту образования администрации Владимирской области, государственной услуги по предоставлению информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметах, дисциплинах (модулях), годовых календарных учебных графиках (далее - государственная услуга) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления государственной услуги.

1.2. Предметом регулирования административного регламента (далее - регламент) является предоставление государственной услуги.

1.3. Заявителями являются физические, юридические лица и их представители (законные представители) (далее - заявитель).

1.4. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги.

1.4.1. Информация о предоставлении государственной услуги может быть получена:

- непосредственно в помещении государственного образовательного учреждения на личном приеме, на информационных стендах;
- с использованием средств телефонной связи, электронной почты;
- в средствах массовой информации;
- на официальном сайте департамента образования администрации области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- на сайтах государственных образовательных учреждений, предоставляющих государственную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) (далее - ЕПГУ) и государственной

информационной системе «Реестр государственных и муниципальных услуг Владимирской области» (далее - региональный реестр).

1.4.2. Место нахождения, график работы, справочные телефоны, а также адреса официального сайта, электронной почты и (или) формы обратной связи государственных образовательных учреждений размещаются в сети «Интернет», на ЕПГУ и в региональном реестре.

1.4.3. На информационных стендах и официальном сайте департамента образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещаются следующие материалы:

- информация о порядке предоставления государственной услуги;
- перечень документов, представляемых заявителем для предоставления государственной услуги;
- образцы оформления документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- текст административного регламента с приложениями (полная версия на официальном сайте департамента образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на ЕПГУ и в региональном реестре, извлечения - на информационных стендах);
- место расположения, график работы, номера телефонов, адрес официального сайта государственных образовательных учреждений, департамента образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия работников и руководителя государственного образовательного учреждения.

При изменении информации по предоставлению государственной услуги осуществляется ее периодическое обновление.

1.4.4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителя специалист, ответственный за предоставление государственной услуги, должен предоставить полную и достоверную информацию заявителю по всем интересующим вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы специалист, принявший телефонный звонок, должен переадресовать его на другое должностное лицо или же обратившемуся заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.4.5. Консультации (справки) по вопросам предоставления государственной услуги осуществляются работниками государственного образовательного учреждения на личном приеме и по телефонам.

Ответ на письменное обращение дается в течение 30 дней со дня регистрации обращения в департаменте образования.

1.4.6. Информация по вопросам предоставления государственной услуги,

сведения о ходе ее предоставления могут быть получены заявителем с использованием ЕПГУ и регионального реестра.

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги: «Государственная услуга по предоставлению казенными (бюджетными, автономными) образовательными учреждениями Владимирской области государственной услуги по предоставлению информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметах, дисциплинах (модулях), годовых календарных учебных графиках».

2.2. Государственная услуга предоставляется государственными казенными, бюджетными, автономными образовательными учреждениями Владимирской области, подведомственными департаменту. Перечень государственных образовательных учреждений, предоставляющих государственную услугу, указан в приложении № 1 к настоящему регламенту.

2.3. Результатом предоставления государственной услуги является предоставление заявителю необходимой информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметах, дисциплинах (модулях), годовых календарных учебных графиках либо мотивированный отказ в предоставлении такой информации.

2.4. Сроки предоставления государственной услуги.

Максимально допустимые сроки предоставления государственной услуги при личном обращении и по телефону не должны превышать 15 минут.

Максимально допустимые сроки предоставления государственной услуги при письменном запросе не должны превышать 30 дней с момента регистрации запроса.

Максимально допустимые сроки предоставления государственной услуги при запросе по электронной почте не должны превышать 15 дней с момента регистрации электронного запроса.

2.5. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами, перечень которых размещен на официальном сайте государственных образовательных учреждений в сети «Интернет», в ЕПГУ и в региональном реестре.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги:

запрос заявителя по рекомендуемой форме согласно приложению № 1 к настоящему регламенту при письменном обращении или обращении по электронной почте, подписанный электронной подписью в соответствии с действующим законодательством;

документ, удостоверяющий личность заявителя (при личном приеме);

документ, удостоверяющий полномочия представителя (законного

представителя), при условии, если с запросом обращается представитель (законный представитель).

Заявитель в подтверждение своих доводов по своему желанию прилагает к запросу необходимые документы и материалы или их копии.

2.7. Документы могут быть предоставлены заявителем лично, а также направлены по почте и электронной почте.

При направлении по почте подпись на документах, представленных в копиях, заверяется в установленном действующим законодательством порядке.

При направлении по электронной почте документы подписываются электронной подписью в соответствии с действующим законодательством.

2.8. Запрещается требовать от заявителя:

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

- представления документов и информации, которые находятся в распоряжении государственного образовательного учреждения, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области и муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенной частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию по собственной инициативе;

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.9. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

2.10. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

2.11. Перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги:

- отсутствие в письменном запросе или запросе в форме электронного документа фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии) заявителя и

почтового или электронного адреса, по которому должен быть направлен ответ;

невозможность прочтения запроса (об этом в течение семи дней со дня регистрации запроса сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

постановка в запросе вопроса, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми запросами, при отсутствии в запросе новых доводов или обстоятельств (в этом случае руководитель государственного образовательного учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного запроса и прекращении переписки по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в одно и то же государственное образовательное учреждение; о данном решении уведомляется заявитель);

наличие нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (в этом случае должностное лицо вправе оставить запрос без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом);

если ответ по существу поставленного в запросе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в запросе вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений).

В случае, если причины, по которым ответ по существу запроса не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить запрос в государственное образовательное учреждение.

2.12. Государственная услуга предоставляется заявителям на бесплатной основе.

2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги не должен превышать 15 минут.

2.14. Письменный запрос подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в государственное образовательное учреждение.

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

2.15.1. Прием заявителей осуществляется в помещениях государственного образовательного учреждения.

2.15.2. Центральный вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), предназначенной для доведения до

сведения заинтересованных лиц информации о наименовании государственного образовательного учреждения.

2.15.3. Помещения должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания, отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда.

2.15.4. Государственными образовательными учреждениями обеспечиваются условия для беспрепятственного доступа инвалидов в здание, в котором оказывается услуга, и получения услуги в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами.

2.15.5. В здании (помещении) оборудуются места для получения информации и заполнения необходимых документов, ожидания и приема получателей государственных услуг.

2.15.6. Места на подачу или получение документов, места для приема заявителей оборудуются столами и стульями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в помещении.

2.15.7. В местах предоставления государственной услуги на видном месте вывешиваются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников государственного образовательного учреждения.

2.15.8. В удобном для осмотра заявителями месте располагается информационный стенд, на котором размещаются перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, макет и образец заявления о предоставлении государственной услуги (запроса).

Информационные стенды должны содержать актуальную, исчерпывающую и понятную для посетителей информацию о предоставлении государственной услуги.

2.16. Показатели доступности и качества государственной услуги.

2.16.1. Показателем доступности государственной услуги является информированность о правилах и порядке предоставления государственной услуги (требования к составу, месту и периодичности размещения информации о предоставляемой государственной услуге).

2.16.2. Показатель качества государственной услуги включает в себя следующие составляющие:

- комфортность ожидания предоставления услуги;
- комфортность получения услуги;
- отношение специалистов к заявителю;
- доступность оказываемой услуги;
- время, затраченное на получение конечного результата услуги (оперативность);
- качество содержания конечного результата услуги;
- уровень кадрового обеспечения предоставления услуги, периодичность проведения мероприятий по повышению квалификации специалистов,

участвующих в предоставлении государственной услуги;

- количество выявленных нарушений при предоставлении услуги;
- число поступивших жалоб на предоставление услуги.

2.17. Требования к организации предоставления государственной услуги в электронной форме.

2.17.1. При предоставлении государственной услуги в электронной форме осуществляются:

предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о государственной услуге;

подача заявителем запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги;

взаимодействие с департаментом, с другими органами, предоставляющими государственные услуги, органами, предоставляющими муниципальные услуги, иными государственными органами, органами местного самоуправления, организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг;

получение заявителем результата предоставления государственной услуги, если иное не установлено федеральным законом.

2.17.2. В запросе, направляемом в государственное образовательное учреждение в форме электронного документа, заявитель указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Заявитель вправе приложить к запросу необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить их почтой.

2.17.3. Ответ на запрос, поступивший в государственное образовательное учреждение в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по указанному адресу электронной почты или в письменной форме по указанному почтовому адресу.

2.17.4. Информация о государственной услуге размещается на официальном сайте государственного образовательного учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на ЕПГУ, а также в региональном реестре.

2.17.5. Образец формы заявления и иных документов доступны для копирования и заполнения в электронном виде на ЕПГУ, а также в региональном реестре.

2.17.6. Заявители вправе осуществлять мониторинг хода предоставления государственной услуги с использованием ЕПГУ, а также регионального реестра.

2.18. Предоставление государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг не осуществляется.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

3.1. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) прием запроса при личном обращении или при письменном обращении (в том числе в электронной форме) и его рассмотрение;

3) предоставление государственной услуги либо мотивированный отказ в ее предоставлении.

Блок-схема предоставления государственной услуги приведена в приложении № 2 к настоящему административному регламенту.

3.2. Административная процедура «Прием запроса при личном обращении или при письменном обращении».

3.2.1. Юридическим фактом для начала предоставления государственной услуги является личное обращение заявителя.

Специалист уточняет у заявителя характер информации, за которой он обратился и предлагает получателю государственной услуги выбрать форму ознакомления с информацией:

на бумажном носителе (информационные стенды, брошюры);

в электронном виде (в том числе на официальном сайте государственного образовательного учреждения в сети Интернет, имеющем информационно-поисковую систему);

путем предоставления консультации.

Получатель государственной услуги выбирает одну или несколько форм ознакомления с информацией.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема заявителя. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема заявителя. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Специалист уточняет у получателя государственной услуги степень удовлетворенности полнотой полученной информации.

При ответах на телефонные звонки специалист подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившегося по интересующему его вопросу. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть

переслать другому должностному лицу или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Предоставление государственной услуги при письменном запросе заявителя.

Началом предоставления государственной услуги является поступление письменного запроса заявителя в виде почтового отправления, включая сообщения по электронной почте.

После регистрации запрос передается руководителю государственного образовательного учреждения для дачи поручений.

Специалисты, которым поручено рассмотрение запроса:

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение запроса, имеют право пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

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

осуществляют подготовку письменного ответа по существу поставленных в запросе вопросов в сроки, установленные действующим законодательством, и представляют на рассмотрение руководителю государственного образовательного учреждения, который принимает соответствующее решение.

Результатом исполнения административной процедуры является прием и рассмотрение запроса.

3.3. Административная процедура «Предоставление государственной услуги либо мотивированный отказ в ее предоставлении».

При отсутствии оснований к отказу в предоставлении услуги руководитель государственного образовательного учреждения принимает решение о предоставлении необходимой информации и подписывает соответствующий ответ заявителю.

Если в результате рассмотрения запроса будут выявлены основания к отказу в предоставлении государственной услуги руководитель государственного образовательного учреждения подписывает ответ заявителю об отказе в предоставлении информации с указанием причин такого отказа.

Ответ с результатом рассмотрения вопросов, содержащихся в запросе, направляется заявителю в течение двух рабочих дней со дня подписания.

Результатом исполнения административной процедуры является предоставление информации.

3.4. В случае выявления в изданных в результате предоставления государственной услуги документах опечатки и ошибки, в указанные документы в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня выявления вносятся изменения.

4. Формы контроля за предоставлением государственной услуги

4.1. Текущий контроль за соблюдением полноты и качества предоставления государственной услуги, последовательности действий, предусмотренных настоящим административным регламентом, и принятием решений осуществляется руководителем государственного образовательного учреждения и включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителя.

4.2. Периодичность плановых проверок устанавливается руководителем государственного образовательного учреждения, которые проводятся в установленном законодательством Российской Федерации порядке. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с исполнением административного регламента (комплексная проверка), или отдельные вопросы (тематическая проверка).

Внеплановая проверка проводится по конкретному обращению заинтересованного лица в государственное образовательное учреждение (в устной или письменной форме).

Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой указываются выявленные нарушения или недостатки (либо их отсутствие), а также предложения по их устранению.

4.3. Специалисты, ответственные за предоставление государственной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение сроков предоставления государственной услуги, порядка рассмотрения запросов о предоставлении государственной услуги. Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.4. Контроль со стороны граждан, их объединений и организаций за предоставлением государственной услуги может быть осуществлен путем запроса соответствующей информации при условии, что она не является конфиденциальной.

4.5. Получатели услуги и другие заинтересованные лица могут принимать участие в мониторингах, электронных опросах, форумах и анкетировании по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления услуги, соблюдения положений настоящего регламента, сроков и последовательности действий (административных процедур), предусмотренных настоящим регламентом.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего государственную услугу, а также должностных лиц, специалистов учреждения

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке путем обращения непосредственно к руководителю учреждения, в котором ему оказывается услуга, а также в департамент.

5.2. В досудебном (внесудебном) порядке заявитель может обжаловать решения, действия (бездействие):

- служащих государственного образовательного учреждения - директору государственного образовательного учреждения;

- директора государственного образовательного учреждения и его заместителей - директору департамента.

5.3. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

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

б) нарушение срока предоставления государственной услуги;

в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области для предоставления государственной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области для предоставления государственной услуги;

д) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области;

е) требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области.

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

Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо 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;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии)

учреждения, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц, специалистов;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) государственного образовательного учреждения, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц, специалистов. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5. 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 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.

5.6. Прием жалоб в письменной форме осуществляется государственным образовательным учреждением, предоставляющим государственную услугу, а также его должностными лицами, специалистами в месте предоставления государственной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.5 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.

5.7. Жалоба подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены государственным образовательным учреждением.

В случае обжалования отказа государственного образовательного

учреждения, его должностного лица, специалиста в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

5.8. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.9. По результатам рассмотрения жалобы государственное образовательное учреждение принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

При удовлетворении жалобы государственное образовательное учреждение 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.

5.10. Государственное образовательное учреждение отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.11. Рассмотрение жалоб осуществляется должностными лицами, указанными в пункте 5.2 настоящего административного регламента.

5.12. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

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

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование государственного образовательного учреждения, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, специалиста, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, специалисте, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом государственного образовательного учреждения.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица государственного образовательного учреждения, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.14. Решение по результатам рассмотрения жалобы заявитель вправе обжаловать в судебном порядке.

5.15. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется государственным образовательным учреждением посредством размещения информации на стендах в месте предоставления государственной услуги, на официальном сайте в сети «Интернет», на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

5.16. Жалобы и обращения заинтересованных лиц рассматриваются в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».



Приложение № 1
к административному регламенту
Рекомендуемая форма

В государственное казенное (бюджетное,
автономное) образовательное учреждение

(наименование государственного
образовательного учреждения)

фамилия, имя, отчество
(при наличии последнего) заявителя
(для физического лица) или наименование
(для юридического лица)

проживающего по адресу (для физического
лица) или местонахождение
(для юридического лица):

почтовый адрес заявителя с индексом

(указывается, если заявитель хочет
получить ответ в письменной форме)

или электронный адрес

(указывается, если заявитель хочет
получить ответ в электронной форме)
запрос

(изложение сути запроса)

Информацию прошу предоставить на _____
носителе.

(бумажном или электронном)

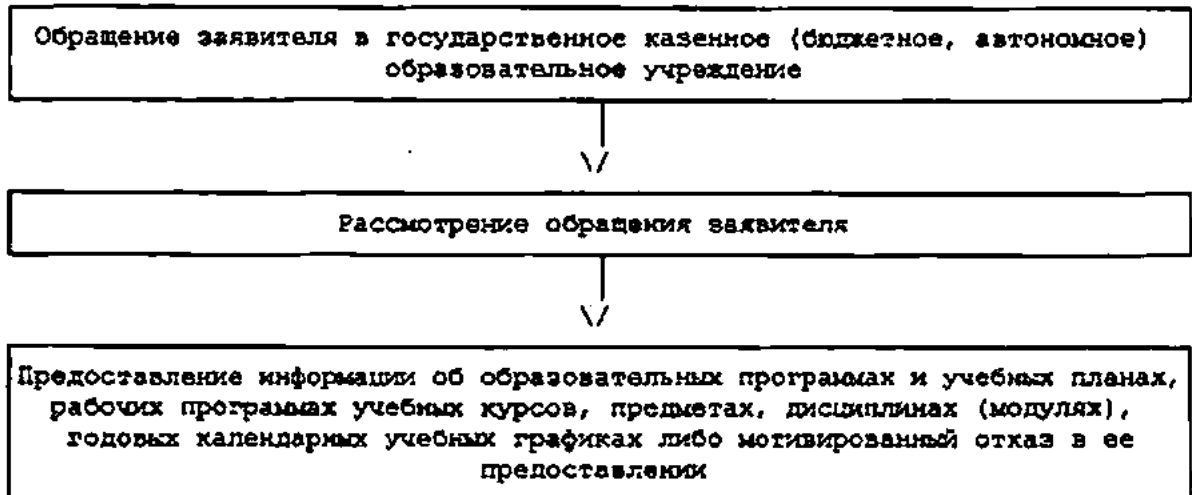
«___» _____ 20__ г.

(подпись заявителя)



Приложение №2
к административному регламенту

Блок-схема
последовательности действий (административных процедур)
при предоставлении государственной услуги



**Административный регламент
предоставления государственными казенными (бюджетными)
образовательными учреждениями Владимирской области
государственной услуги по предоставлению информации о реализации
образовательных программ дошкольного, начального общего, основного
общего, среднего общего образования, а также дополнительных
общеобразовательных программ**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления государственными казенными (бюджетными) образовательными учреждениями Владимирской области (далее - государственные образовательные учреждения), подведомственными департаменту образования администрации Владимирской области, государственной услуги по предоставлению информации о реализации образовательных программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительных общеобразовательных программ (далее - государственная услуга) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления государственной услуги.

1.2. Предметом регулирования административного регламента (далее - регламент) является предоставление государственной услуги.

1.3. Получателями государственной услуги являются физические, юридические лица и их представители (законные представители) (далее - заявитель).

1.4. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги.

1.4.1. Информация о предоставлении государственной услуги может быть получена:

- непосредственно в помещении государственного образовательного учреждения на личном приеме, на информационных стендах;
- с использованием средств телефонной связи, электронной почты;
- в средствах массовой информации;
- на официальном сайте департамента образования администрации области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- на сайтах государственных образовательных учреждений, предоставляющих государственную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- - путем направления в департамент образования письменного обращения, в том числе в форме электронного документа с использованием

информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, включая федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://gosuslugi.ru>) и государственную информационную систему «Реестр государственных и муниципальных услуг Владимирской области» (далее – региональный реестр).

1.4.2. Место нахождения, график работы, справочные телефоны, а также адреса официального сайта, электронной почты и (или) формы обратной связи департамента образования размещаются в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на ЕПГУ и в региональном реестре.

1.4.3. На информационных стендах и официальном сайте департамента образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещаются следующие материалы:

- информация о порядке предоставления государственной услуги;
- перечень документов, представляемых заявителем для предоставления государственной услуги;
- образцы оформления документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- текст административного регламента с приложениями (полная версия на официальном сайте департамента образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на ЕПГУ и в региональном реестре, извлечения – на информационных стендах);
- место расположения, график работы, номера телефонов, адрес официального сайта государственных образовательных учреждений, департамента образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия специалистов и руководителей департамента образования.

При изменении информации по предоставлению государственной услуги осуществляется ее периодическое обновление.

1.4.4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителя специалист, ответственный за предоставление государственной услуги, должен предоставить полную и достоверную информацию заявителю по всем интересующим вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы специалист, принявший телефонный звонок, должен переадресовать его на другое должностное лицо или же обратившемуся заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.4.5. Консультации (справки) по вопросам предоставления

государственной услуги осуществляются служащими департамента образования на личном приеме и по телефонам.

Ответ на письменное обращение дается в течение 30 дней со дня регистрации обращения в департаменте образования.

1.4.6. Информация по вопросам предоставления государственной услуги, сведения о ходе ее предоставления могут быть получены заявителем с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://gosuslugi.ru>) и регионального реестра.

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги: «Государственная услуга по предоставлению государственными казенными (бюджетными) образовательными учреждениями Владимирской области информации о реализации образовательных программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительных общеобразовательных программ».

2.2. Государственная услуга предоставляется государственными казенными (бюджетными) образовательными учреждениями Владимирской области, реализующими образовательные программы дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительные общеобразовательные программы.

2.3. Результатом предоставления государственной услуги является предоставление заявителю необходимой информации о реализации образовательных программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительных общеобразовательных программ в государственных образовательных учреждениях.

2.4. Сроки предоставления государственной услуги.

Максимально допустимые сроки предоставления государственной услуги при личном обращении и по телефону не должны превышать 15 минут.

Максимально допустимые сроки предоставления государственной услуги при письменном запросе не должны превышать 30 дней с момента регистрации запроса.

Максимально допустимые сроки предоставления государственной услуги при запросе по электронной почте не должны превышать 15 дней с момента регистрации электронного запроса.

2.5. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами, перечень которых размещен на официальном сайте департамента образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на ЕПГУ и в региональном реестре.

2.7. Запрещается требовать от заявителя:

- 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, в том числе об оплате государственной пошлины, взимаемой за предоставление государственных и муниципальных услуг, которые находятся в распоряжении государственных и муниципальных учреждений, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области и муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенной частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию по собственной инициативе;

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.8. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

Запрос, содержащий вопросы, решение которых не входит в компетенцию государственного образовательного учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в запросе вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации обращения, за исключением когда текст запроса не поддается прочтению. В этом случае ответ на обращение не дается.

В случае, если предоставление запрашиваемой информации относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия запроса в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.9. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

2.10. Перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги:

отсутствие в письменном запросе или запросе в форме электронного документа фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии) заявителя и почтового или электронного адреса, по которому должен быть направлен ответ;

невозможность прочтения запроса (об этом в течение семи дней со дня регистрации запроса сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

постановка в запросе вопроса, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми запросами, при отсутствии в запросе новых доводов или обстоятельств (в этом случае руководитель государственного образовательного учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного запроса и прекращении переписки по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в одно и то же государственное образовательное учреждение; о данном решении уведомляется заявитель);

наличие нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (должностное лицо вправе оставить запрос без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом);

если ответ по существу поставленного в запросе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в запросе вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений).

В случае, если причины, по которым ответ по существу запроса не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить запрос в государственное образовательное учреждение.

2.11. Государственная услуга предоставляется заявителям на бесплатной основе.

2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги не должен превышать 15 минут.

2.13. Письменный запрос подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в государственное образовательное учреждение.

2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

2.14.1. Государственными образовательными учреждениями обеспечиваются условия для беспрепятственного доступа инвалидов в здание, в котором оказывается услуга, и получения услуги в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами.

2.14.2. Прием заявителей осуществляется в помещениях государственного образовательного учреждения.

2.14.3. Центральный вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), предназначенной для доведения до сведения заинтересованных лиц информации о наименовании государственного образовательного учреждения.

2.14.4. Помещения должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания, отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда.

2.14.5. В здании (помещении) оборудуются места для получения информации и заполнения необходимых документов, ожидания и приема получателей государственных услуг.

2.14.6. Места на подачу или получение документов, места для приема заявителей оборудуются столами и стульями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в помещении.

2.14.7. В местах предоставления государственной услуги на видном месте вывешиваются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников департамента образования.

2.14.8. В удобном для осмотра заявителями месте располагается информационный стенд, на котором размещаются перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, макет и образец заявления о предоставлении государственной услуги (запроса).

Информационные стенды должны содержать актуальную, исчерпывающую и понятную для посетителей информацию о предоставлении государственной услуги.

2.15. Показатели доступности и качества государственной услуги.

2.15.1. Показателем доступности государственной услуги является информированность о правилах и порядке предоставления государственной услуги (требования к составу, месту и периодичности размещения информации о предоставляемой государственной услуге).

2.15.2. Показатель качества государственной услуги включает в себя следующие составляющие:

- комфортность ожидания предоставления услуги;
- комфортность получения услуги;
- отношение специалистов к заявителю;
- доступность оказываемой услуги;
- время, затраченное на получение конечного результата услуги (оперативность);

- качество содержания конечного результата услуги;
- уровень кадрового обеспечения предоставления услуги, периодичности проведения мероприятий по повышению квалификации специалистов, участвующих в предоставлении государственной услуги;
- количество выявленных нарушений при предоставлении услуги;
- число поступивших жалоб на предоставление услуги.

2.16. Требования к организации предоставления государственной услуги в электронной форме.

2.16.1. При предоставлении государственной услуги в электронной форме осуществляются:

предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о государственной услуге;

подача заявителем запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги;

взаимодействие департамента образования с другими органами, предоставляющими государственные услуги, органами, предоставляющими муниципальные услуги, иными государственными органами, органами местного самоуправления, организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг;

получение заявителем результата предоставления государственной услуги, если иное не установлено федеральным законом.

2.16.2. В запросе, направляемом в государственное образовательное учреждение в форме электронного документа, заявитель указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Заявитель вправе приложить к запросу необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.16.3. Ответ на запрос, поступивший в государственное образовательное учреждение в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по указанному адресу электронной почты или в письменной форме по указанному почтовому адресу.

2.16.4. Информация о государственной услуге размещается на официальном сайте департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на ЕПГУ, а также в региональном реестре.

2.16.5. Образцы форм заявления и иных документов доступны для копирования и заполнения в электронном виде на ЕПГУ, а также в региональном реестре.

2.17.6. Заявители вправе осуществлять мониторинг хода предоставления государственной услуги с использованием ЕПГУ, а также регионального реестра.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

3.1. При предоставлении государственной услуги осуществляются следующие административные процедуры:

1) прием заявления при личном обращении или при письменном обращении (в том числе в электронной форме);

2) предоставление государственной услуги либо мотивированный отказ в ее предоставлении.

Блок-схема исполнения государственной услуги приведена в приложении № 2 к регламенту.

3.2. Административная процедура «Прием заявления при личном обращении или при письменном обращении (в том числе в электронной форме)».

3.2.1. Юридическим фактом для начала предоставления государственной услуги является личное обращение заявителя.

Специалист уточняет у заявителя характер информации, за которой он обратился, и предлагает получателю государственной услуги выбрать форму ознакомления с информацией о реализации образовательных программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительных общеобразовательных программ:

на бумажном носителе (информационные стенды, брошюры);

в электронном виде (в том числе на официальном сайте государственного образовательного учреждения в сети Интернет, имеющем информационно-поисковую систему);

путем предоставления консультации.

Получатель государственной услуги выбирает одну или несколько форм ознакомления с информацией о реализации образовательных программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительных общеобразовательных программ.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема заявителя. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема заявителя. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Специалист уточняет у получателя государственной услуги степень удовлетворенности полнотой полученной информации.

При ответах на телефонные звонки специалист подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившегося по интересующему его

вопросу. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован другому должностному лицу или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Предоставление государственной услуги при письменном запросе заявителя.

Началом предоставления государственной услуги является поступление письменного запроса заявителя в виде почтового отправления, включая сообщения по электронной почте.

После регистрации запрос передается руководителю государственного образовательного учреждения для дачи поручений.

Специалисты, которым поручено рассмотрение запроса:

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение запроса, имеют право пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

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

осуществляют подготовку письменного ответа по существу поставленных в запросе вопросов в сроки, установленные действующим законодательством, и представляют на рассмотрение руководителю государственного образовательного учреждения, который принимает соответствующее решение.

Результатом исполнения административной процедуры является прием и рассмотрение запроса.

3.3. Административная процедура «Предоставление государственной услуги либо мотивированный отказ в ее предоставлении».

При отсутствии оснований к отказу в предоставлении услуги руководитель государственного образовательного учреждения принимает решение о предоставлении необходимой информации и подписывает соответствующий ответ заявителю.

Если в результате рассмотрения запроса будут выявлены основания к отказу в предоставлении государственной услуги руководитель государственного образовательного учреждения подписывает ответ заявителю об отказе в предоставлении информации с указанием причин такого отказа.

Ответ с результатом рассмотрения вопросов, содержащихся в запросе, направляется заявителю в течение двух рабочих дней со дня подписания.

Результатом исполнения административной процедуры является

предоставление информации о реализации образовательных программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительных общеобразовательных программ.

3.4. В случае выявления в изданных в результате предоставления государственной услуги документах опечатки и ошибки, в указанные документы в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня выявления вносятся изменения.

4. Формы контроля за предоставлением государственной услуги

4.1. Текущий контроль за соблюдением полноты и качества предоставления государственной услуги, последовательности действий, предусмотренных настоящим административным регламентом, и принятием решений осуществляется руководителем государственного учреждения и включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителя.

4.2. Периодичность плановых проверок устанавливается руководителем государственного учреждения, которые проводятся в установленном законодательством Российской Федерации порядке. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с исполнением административного регламента (комплексная проверка), или отдельные вопросы (тематическая проверка).

Внеплановая проверка проводится по конкретному обращению заинтересованного лица в государственное учреждение (в устной или письменной форме).

Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой указываются выявленные нарушения или недостатки (либо их отсутствие), а также предложения по их устранению.

4.3. Специалисты, ответственные за предоставление государственной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение сроков предоставления государственной услуги, порядка рассмотрения запросов о предоставлении государственной услуги. Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.4. Контроль со стороны граждан, их объединений и организаций за предоставлением государственной услуги может быть осуществлен путем запроса соответствующей информации при условии, что она не является конфиденциальной.

4.5. Получатели услуги и другие заинтересованные лица могут принимать участие в мониторингах, электронных опросах, форумах и анкетировании по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления услуги, соблюдения положений настоящего регламента,

сроков и последовательности действий (административных процедур), предусмотренных настоящим регламентом.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего государственную услугу, а также должностных лиц, специалистов учреждения

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке путем обращения непосредственно к руководителю учреждения, в котором ему оказывается услуга, а также в департамент.

5.2. В досудебном (внесудебном) порядке заявитель может обжаловать решения, действия (бездействие):

- служащих государственного образовательного учреждения - директору государственного образовательного учреждения;
- директора государственного образовательного учреждения и его заместителей - директору департамента.

5.3. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

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

б) нарушение срока предоставления государственной услуги;

в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области для предоставления государственной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области для предоставления государственной услуги;

д) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области;

е) требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области;

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

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;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц, специалистов;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц, специалистов. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5. 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 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.

5.6. Прием жалоб в письменной форме осуществляется учреждением, предоставляющим государственную услугу, а также его должностными лицами, специалистами в месте предоставления государственной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте

5.5 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.

5.7. Жалоба подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены государственным образовательным учреждением.

В случае обжалования отказа государственного образовательного учреждения, его должностного лица, специалиста в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

5.8. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.9. По результатам рассмотрения жалобы государственное образовательное учреждение принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

При удовлетворении жалобы государственное образовательное учреждение 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.

5.10. Государственное образовательное учреждение отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.11. Рассмотрение жалоб осуществляется должностными лицами, указанными в пункте 5.2 настоящего административного регламента.

5.12. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по

рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

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

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование государственного образовательного учреждения, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, специалиста, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, специалисте, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом государственного образовательного учреждения.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица государственного образовательного учреждения, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.14. Решение по результатам рассмотрения жалобы заявитель вправе обжаловать в судебном порядке.

5.15. Жалобы и обращения заинтересованных лиц рассматриваются в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».



Приложение № 1
к административному регламенту
Рекомендуемая форма

В государственное казенное (бюджетное)
образовательное учреждение _____
(наименование государственного
образовательного учреждения)

фамилия, имя, отчество (при наличии
последнего) заявителя (для физического
лица) или наименование (для юридического
лица)

проживающего по адресу (для физического
лица) или место нахождения (для
юридического лица):

почтовый адрес заявителя с индексом

(указывается, если заявитель хочет получить
ответ в письменной форме) или электронный

адрес (указывается, если заявитель хочет
получить ответ в электронной форме)

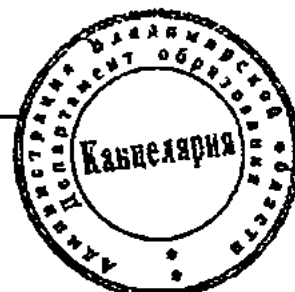
запрос

(изложение сути запроса)

Информацию прошу предоставить на _____
носителе.

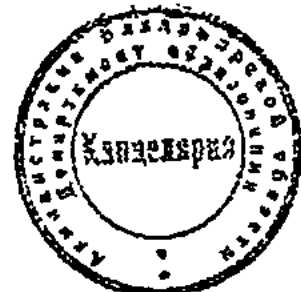
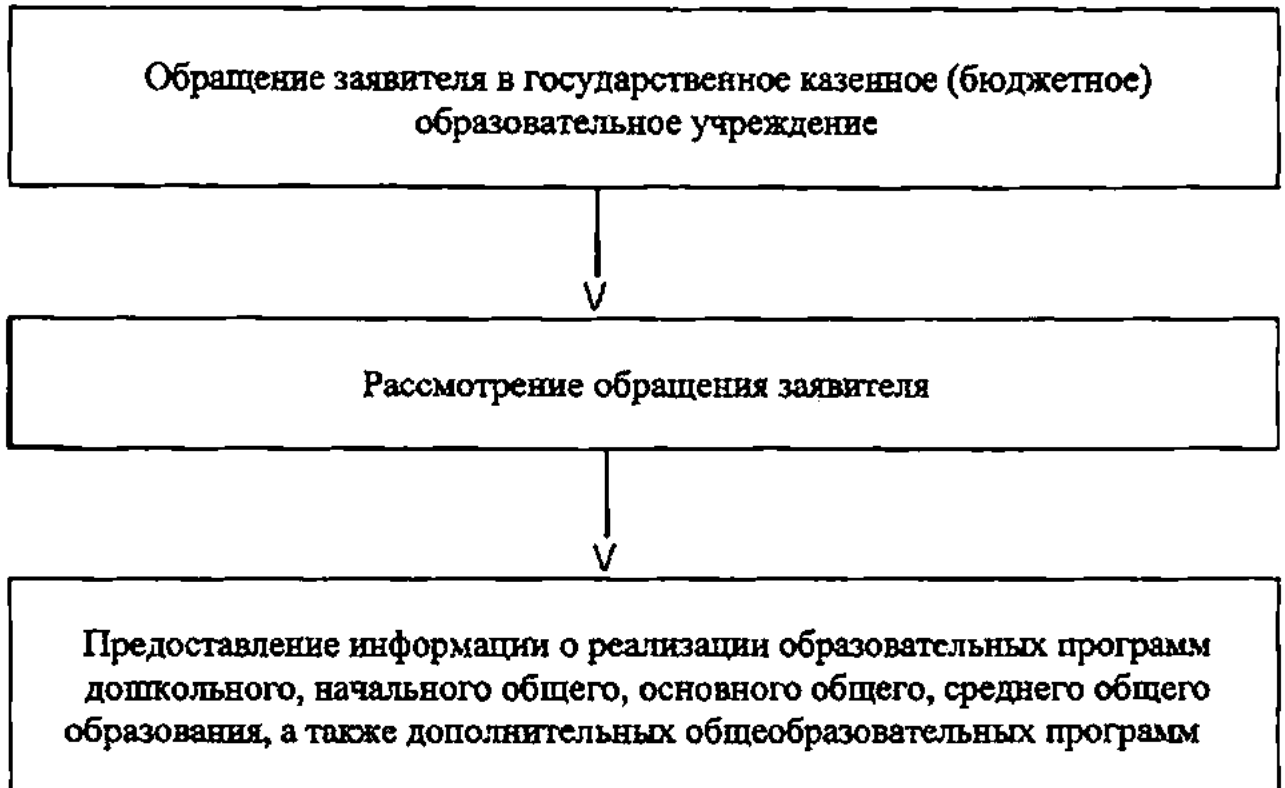
(бумажном или электронном)

« ____ » _____ 20 ____ г. _____
(подпись заявителя)



Приложение № 2
к административному регламенту

Блок-схема
последовательности действий (административных процедур)
при предоставлении государственной услуги



**Административный регламент
предоставления департаментом образования администрации
Владимирской области государственной услуги по социальной
поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления департаментом образования администрации Владимирской области (далее - департамент) государственной услуги по социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей (далее - государственная услуга) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления государственной услуги.

1.2. Предметом регулирования административного регламента является предоставление департаментом государственной услуги по социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

1.3. Получателями государственной услуги являются физические лица и их законные представители (далее - заявитель).

Заявителями являются граждане Российской Федерации из числа следующих категорий:

- опекун (попечитель);
- приемный родитель;
- патронатный воспитатель;
- усыновитель.

1.4. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги.

1.4.1. Информация о государственной услуге может быть получена:

- непосредственно в помещении департамента образования на информационных стендах;
- на личном приеме;
- с использованием средств телефонной связи;
- на официальном сайте департамента образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) (далее – ЕПГУ) и государственной информационной системе «Реестр государственных и муниципальных услуг Владимирской области» (далее - региональный реестр).

1.4.2. Место нахождения, график работы, справочные телефоны, а также адреса официального сайта, электронной почты и (или) формы обратной связи департамента образования размещаются в сети «Интернет», на ЕПГУ и в региональном реестре.

1.4.3. На информационных стендах и официальном сайте департамента образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещаются следующие материалы:

- информация о порядке предоставления государственной услуги;
- перечень документов, представляемых заявителем для предоставления государственной услуги;
- образцы оформления документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- текст административного регламента с приложениями (полная версия на официальном сайте департамента образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на ЕПГУ и в региональном реестре, извлечения - на информационных стендах);
- место расположения, график работы, номера телефонов, адрес официального сайта департамента образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия специалистов и руководителей департамента образования.

При изменении информации по предоставлению государственной услуги осуществляется ее периодическое обновление.

1.4.4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителя специалист, ответственный за предоставление государственной услуги, должен предоставить полную и достоверную информацию заявителю по всем интересующим вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы специалист, принявший телефонный звонок, должен переадресовать его на другое должностное лицо или же обратившемуся заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.4.5. Консультации (справки) по вопросам предоставления государственной услуги осуществляются служащими департамента образования на личном приеме и по телефонам.

Ответ на письменное обращение дается в течение 30 дней со дня регистрации обращения в департаменте образования.

1.4.6. Информация по вопросам предоставления государственной услуги, сведения о ходе ее предоставления могут быть получены заявителем с использованием ЕПГУ и регионального реестра.

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги: «Государственная услуга по социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей».

2.2. Предоставление государственной услуги осуществляется департаментом образования.

Департамент при предоставлении государственной услуги осуществляет взаимодействие с государственным бюджетным учреждением Владимирской области «Центр психолого-педагогической и социальной поддержки» (далее - ГБУ ВО «ЦППиСП») и иными органами.

2.4. Конечным результатом предоставления государственной услуги является получение детьми-сиротами и детьми, оставшимися без попечения родителей, социальной поддержки или мотивированный отказ в ее назначении.

2.5. Сроки предоставления государственной услуги.

Максимально допустимые сроки предоставления государственной услуги при личном обращении не должны превышать 15 минут.

Максимально допустимые сроки предоставления государственной услуги при письменном запросе не должны превышать 30 дней с момента регистрации запроса.

Максимально допустимые сроки предоставления государственной услуги при запросе по электронной почте не должны превышать 15 дней с момента регистрации электронного запроса.

2.6. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами, перечень которых размещен на официальном сайте департамента образования в сети «Интернет», в ЕПГУ и в региональном реестре.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

2.6.1. Для назначения финансовой помощи семьям опекунов, попечителей, приемным семьям, патронатным воспитателям в случае возникновения стихийных бедствий и чрезвычайных ситуаций:

заявление по рекомендуемой форме согласно приложению № 1 к настоящему регламенту;

документ, удостоверяющий личность опекуна и опекаемого;

оригинал акта о назначении опеки, создании приемной или патронатной семьи;

справка о составе семьи;

справка Главного управления МЧС России по Владимирской области о размерах нанесенного ущерба в случае возникновения стихийного бедствия и (или) чрезвычайных ситуаций природного и техногенного

характера (в том числе пожара).

Документы, указанные в абзацах 5 и 6 настоящего подпункта, заявитель вправе представить самостоятельно. В случае непредоставления их заявителем указанные документы (сведения, содержащиеся в них) запрашиваются департаментом в течение двух рабочих дней со дня поступления заявления в уполномоченных органах (организациях) путем направления межведомственного запроса в установленном порядке.

- копия страхового свидетельства обязательного пенсионного страхования заявитель вправе представить самостоятельно.

В случае непредставления его заявителем указанный документ запрашивается не позднее двух рабочих дней, следующих за днем поступления заявления, в соответствующих органах (организациях) путем направления межведомственного запроса, оформленного в установленном порядке.

2.6.2. Для назначения единовременного пособия при передаче ребенка на воспитание в семью (усыновление, установление опеки (попечительства), передача на воспитание в приемную семью детей, оставшихся без попечения родителей) за счет средств федерального бюджета:

заявление о назначении пособия по рекомендуемой форме согласно приложению № 2 к настоящему регламенту;

копия вступившего в законную силу решения суда об усыновлении либо выписка из решения органа опеки и попечительства об установлении над ребенком опеки (попечительства), в том числе по договору о приемной семье;

справка, подтверждающая факт установления инвалидности, - для лиц, усыновивших ребенка-инвалида;

документы, подтверждающие родственные отношения детей, - для лиц, усыновивших братьев и (или) сестер.

Документы, указанные в абзацах 4 и 5 настоящего подпункта, представляются в случае отсутствия в решении суда об усыновлении информации о наличии инвалидности ребенка (детей), а также родства между усыновленными детьми.

Для назначения и выплаты единовременного пособия при передаче ребенка на воспитание в семью в случае установления опеки (попечительства) или передачи в приемную семью помимо вышеуказанных документов представляются копии соответствующих документов, подтверждающих отсутствие родителей (единственного родителя) или невозможность воспитания ими (им) детей:

свидетельство о смерти родителей;

решение суда о лишении родителей родительских прав (об ограничении в родительских правах), признании родителей недееспособными (ограниченно дееспособными), безвестно

отсутствующими или умершими;

документ об обнаружении найденного (подкинутого) ребенка, выданный органом внутренних дел или органом опеки и попечительства;

заявление родителей о согласии на усыновление (удочерение) ребенка, оформленное в установленном порядке;

справка о нахождении родителей под стражей или об отбывании ими наказания в виде лишения свободы, выданная соответствующим учреждением, в котором находятся или отбывают наказание родители;

решение суда об установлении факта отсутствия родительского попечения над ребенком (в том числе в связи с болезнью родителей) или об исключении сведений о родителе (лях) из актовой записи о рождении ребенка;

справка органов внутренних дел о том, что место нахождения разыскиваемых родителей не установлено;

акт об оставлении ребенка матерью, не предъявившей документа, удостоверяющего ее личность, в медицинской организации, в которой происходили роды или в которую обратилась мать после родов;

свидетельство о рождении, в строках «мать» и «отец» которого стоят прочерки.

- копия страхового свидетельства обязательного пенсионного страхования заявитель вправе представить самостоятельно.

В случае непредставления его заявителем указанный документ запрашивается не позднее двух рабочих дней, следующих за днем поступления заявления, в соответствующих органах (организациях) путем направления межведомственного запроса, оформленного в установленном порядке.

2.6.3. Для назначения единовременного пособия на ребенка, переданного на воспитание в семью граждан Российской Федерации (усыновление, удочерение), за счет средств областного бюджета:

заявление о назначении единовременного пособия по рекомендуемой форме согласно приложению № 3 к настоящему регламенту;

вступившее в законную силу решение суда об усыновлении (удочерении) ребенка;

копия свидетельства о регистрации акта гражданского состояния (свидетельство о рождении);

копия документа, удостоверяющего личность родителя;

справка о составе семьи (для подтверждения факта постоянного проживания ребенка с заявителем).

Документы, указанные в абзаце 6 настоящего пункта, заявитель вправе представить самостоятельно. В случае непредоставления их заявителем указанные документы (сведения, содержащиеся в них) запрашиваются департаментом в течение двух рабочих дней со дня поступления заявления в уполномоченных органах (организациях) путем

направления межведомственного запроса в установленном порядке.

- копия страхового свидетельства обязательного пенсионного страхования заявитель вправе представить самостоятельно.

В случае непредставления его заявителем указанный документ запрашивается не позднее двух рабочих дней, следующих за днем поступления заявления, в соответствующих органах (организациях) путем направления межведомственного запроса, оформленного в установленном порядке.

2.7. Документы могут быть предоставлены заявителем лично, а также направлены по почте и электронной почте.

При направлении по почте подпись на документах, представленных в копиях, заверяется в установленном действующим законодательством порядке.

При направлении по электронной почте документы подписываются электронной подписью в соответствии с действующим законодательством.

2.8. Перечень документов, необходимых для получения государственной услуги, является исчерпывающим.

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

2.9. Запрещается требовать от заявителя:

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

предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении департамента, государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области и муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенной частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию по собственной инициативе;

осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и

муниципальных услуг».

2.10. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги является: не предоставление документов, указанных в пункте 2.6 настоящего Регламента.

Департамент уведомляет заявителя об отказе в предоставлении государственной услуги в течение 10 дней с даты поступления заявления и документов.

2.11. Основанием для приостановления предоставления государственной услуги является:

выявление в представленных документах неполных сведений; ненадлежащим образом оформленные документы (отсутствие подписей заявителя, должностных лиц, отсутствие печатей).

Департамент уведомляет заявителя о приостановлении предоставления государственной услуги в течение 3 дней с даты поступления заявления.

В случае если причины, по которым предоставление государственной услуги было приостановлено, в последующем были устранены, предоставление государственной услуги возобновляется.

2.12. Государственная услуга и информация о ней предоставляется заявителям на бесплатной основе.

2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при личном обращении гражданина за получением консультации о порядке предоставления государственной услуги или подаче документов на получение государственной услуги не должен превышать 15 минут.

2.14. Письменное заявление и документы регистрируются в день их поступления в департамент.

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

2.15.1 Департаментом образования обеспечиваются условия для беспрепятственного доступа инвалидов в здание, в котором оказывается услуга, и получения услуги в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами.

2.15.1. Помещения для должностных лиц, осуществляющих предоставление государственной услуги, должны снабжаться табличками с указанием номера кабинета, названия отдела, фамилий, имен, отчеств, должностей должностных лиц, ответственных за осуществление государственной услуги.

2.15.2. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах должностным лицом одновременно ведется прием только

одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

2.15.3. Рабочие места должностных лиц, осуществляющих предоставление государственной услуги, оборудуются:

рабочими столами и стульями (не менее 1 комплекта на одно должностное лицо);

компьютерами (1 рабочий компьютер на одно должностное лицо);

оргтехникой, позволяющей своевременно и в полном объеме осуществлять предоставление государственной услуги.

2.15.4. Места на подачу или получение документов, места для приема заявителей оборудуются столами (стойками) и стульями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в помещении.

2.15.5. В местах предоставления государственной услуги на видном месте вывешиваются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников департамента образования.

2.15.6. В удобном для осмотра заявителями месте располагается информационный стенд, на котором размещаются перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, макет и образец заявления о предоставлении государственной услуги (запроса).

2.16. Показатели доступности и качества государственной услуги.

2.16.1. Показателем доступности государственной услуги является информированность о правилах и порядке предоставления государственной услуги (требования к составу, месту и периодичности размещения информации о предоставляемой государственной услуге).

2.16.2. Показатель качества государственной услуги включает в себя следующие составляющие:

- информированность заявителя о правилах и порядке предоставления государственной услуги (требования к составу, месту и периодичности размещения информации о предоставляемой услуге);

- комфортность ожидания предоставления услуги;

- комфортность получения услуги;

- отношение должностных лиц и специалистов к заявителю;

- доступность оказываемой услуги;

- время, затраченное на получение конечного результата услуги (оперативность);

- качество содержания конечного результата услуги;

- уровень кадрового обеспечения предоставления услуги, периодичности проведения мероприятий по повышению квалификации специалистов, участвующих в предоставлении государственной услуги;

- количество выявленных нарушений при предоставлении услуги;

- число поступивших жалоб на предоставление услуги;

- количество обращений в суд заявителей об обжаловании

действий/бездействий решений принятых в ходе предоставления государственной услуги.

2.17. Требования к организации предоставления государственной услуги в электронной форме.

2.17.1. При предоставлении государственной услуги в электронной форме осуществляются:

предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о государственной услуге;

подача заявителем запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги;

взаимодействие департамента образования с другими органами, предоставляющими государственные услуги, органами, предоставляющими муниципальные услуги, иными государственными органами, органами местного самоуправления, организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг;

получение заявителем результата предоставления государственной услуги, если иное не установлено федеральным законом.

2.17.2. В запросе, направляемом в департамент образования в форме электронного документа, заявитель указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Заявитель вправе приложить к запросу необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.17.3. Ответ на запрос, поступивший в департамент в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по указанному адресу электронной почты или в письменной форме по указанному почтовому адресу.

2.17.4. Информация о государственной услуге размещается на официальном сайте департамента образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на ЕПГУ, а также в региональном реестре.

2.17.5. Образцы форм заявления и иных документов доступны для копирования и заполнения в электронном виде на ЕПГУ, а также в региональном реестре.

Документы могут быть предоставлены заявителем лично, а также направлены по почте и электронной почте.

При направлении по почте подпись на документах, представленных в копиях, заверяется в установленном действующим законодательством

порядке.

При направлении по электронной почте документы подписываются электронной подписью в соответствии с действующим законодательством.

2.17.6. Заявители вправе осуществлять мониторинг хода предоставления государственной услуги с использованием с использованием ЕПГУ, а также регионального реестра.

2.18. Предоставление государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг не осуществляется.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

3.1. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) Прием и регистрация документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

2) Принятие решения о предоставлении или отказе в предоставлении социальной поддержки.

3) Предоставление социальной поддержки.

Блок-схема предоставления государственной услуги приведена в приложении № 4 к настоящему регламенту.

3.2. Административная процедура «Прием и регистрация документов, необходимых для предоставления государственной услуги».

3.2.1. Основанием для начала предоставления административной процедуры является поступление в департамент от заявителя заявления и документов.

3.2.2. Специалист департамента, ответственный за прием и регистрацию документов, в срок, не превышающий 15 минут:

осуществляет прием от заявителя документов и их регистрацию; по требованию заявителя знакомит его с нормативными документами, регламентирующими предоставление государственной услуги.

3.2.3. Результатом административной процедуры является регистрация документов.

3.3. Административная процедура «Принятие решения о предоставлении или отказе в предоставлении социальной поддержки».

3.3.1. Основанием для начала предоставления административной процедуры является наличие заявления гражданина и необходимых документов.

3.3.2. Специалист рассматривает документы для предоставления

социальной поддержки, готовит проект решения о предоставлении социальной поддержки или в случае отказа готовит проект мотивированного ответа заявителю с указанием причин отказа.

3.3.3. Решение о назначении финансовой помощи семьям опекунов, попечителей, приемным семьям, патронатным воспитателям в случае возникновения стихийных бедствий и чрезвычайных ситуаций принимается администрацией области.

Специалист департамента готовит проект распоряжения администрации области об оказании финансовой помощи в течение 5 рабочих дней с момента регистрации заявления и сопровождает процедуру визирования проекта распоряжения в администрации области. Максимально допустимый срок выполнения процедуры согласования распоряжения не должен превышать 30 рабочих дней с момента ее начала.

На основании распоряжения администрации области в течение 3 рабочих дней со дня получения распоряжения специалист департамента готовит проект приказа департамента о выплате заявителю финансовой помощи и проект договора о предоставлении финансовой помощи. Указанный договор заключается специалистом департамента с заявителем в течение рабочего дня с момента прибытия заявителя в департамент для получения финансовой помощи.

Распоряжение администрации области об оказании заявителю финансовой помощи, приказ департамента о выплате заявителю финансовой помощи и договор передаются специалистом департамента в отдел бухгалтерского учета, отчетности и контрольной работы департамента образования.

3.3.4. Решение о назначении единовременного пособия при передаче ребенка на воспитание в семью (усыновление, установление опеки (попечительства), передача на воспитание в приемную семью детей, оставшихся без попечения родителей) за счет средств федерального бюджета принимается директором Департамента.

Специалист департамента, ответственный за прием и регистрацию документов, не позднее следующего дня за днем регистрации передает документы в ГБУ ВО «ЦППиСП». Специалист ГБУ ВО «ЦППиСП» в течение 5 рабочих дней с момента регистрации заявления со всеми необходимыми документами готовит проект приказа департамента о назначении выплаты единовременного пособия при передаче ребенка на воспитание в семью и после его подписания и регистрации передает в отдел бухгалтерского учета, отчетности и контрольной работы департамента.

3.3.5. Решение о назначении единовременного пособия на ребенка, переданного на воспитание в семью граждан Российской Федерации (усыновление, удочерение), за счет средств областного бюджета принимается директором департамента.

Специалист департамента, ответственный за прием и регистрацию документов, не позднее следующего дня за днем регистрации, передает документы в ГБУ ВО «ЦППиСП». Специалист ГБУ ВО «ЦППиСП» в течение 5 рабочих дней готовит проект приказа департамента о назначении выплаты единовременного пособия на ребенка, переданного на воспитание в семью граждан (усыновление, удочерение), и после его подписания и регистрации передает в отдел бухгалтерского учета, отчетности и контрольной работы департамента.

3.3.6. Результатом административной процедуры является принятие решения о предоставлении (отказе в предоставлении) социальной поддержки.

3.4. Административная процедура «Предоставление социальной поддержки».

3.4.1. Основанием для начала предоставления административной процедуры является принятое решение о предоставлении социальной поддержки.

3.4.2. По назначению финансовой помощи семьям опекунов, попечителей, приемным семьям, патронатным воспитателям в случае возникновения стихийных бедствий и чрезвычайных ситуаций.

Финансовая помощь заявителю выплачивается в течение 5 рабочих дней с момента передачи распоряжения администрации области об оказании заявителю финансовой помощи, приказа директора департамента и договора в отдел бухгалтерского учета, отчетности и контрольной работы департамента в виде наличных денежных средств.

3.4.3. По назначению единовременного пособия при передаче ребенка на воспитание в семью (усыновление, установление опеки (попечительства), передача на воспитание в приемную семью детей, оставшихся без попечения родителей) за счет средств федерального бюджета.

Пособие заявителю выплачивается в течение 5 рабочих дней с момента передачи приказа департамента в отдел бухгалтерского учета, отчетности и контрольной работы департамента путем перечисления соответствующих сумм на лицевые счета получателей, открытые в финансово-кредитных учреждениях Российской Федерации, или через районные отделения Федеральной почтовой связи.

3.4.4. По назначению единовременного пособия на ребенка, переданного на воспитание в семью граждан Российской Федерации (усыновление, удочерение), за счет средств областного бюджета.

Пособие заявителю выплачивается в течение 5 рабочих после принятия решения о его назначении путем перечисления соответствующих сумм на лицевые счета получателей, открытые в финансово-кредитных учреждениях Российской Федерации, или через районные отделения Федеральной почтовой связи.

3.4.5. Результатом административной процедуры является получение заявителем денежных средств.

3.5. В случае выявления в изданных в результате предоставления государственной услуги документах опечатки и ошибки, в указанные документы в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня выявления вносятся изменения.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением полноты и качества предоставления государственной услуги, последовательности действий, предусмотренных настоящим административным регламентом, и принятием решений осуществляется директором департамента образования и включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителя.

4.2. Периодичность плановых проверок устанавливается директором департамента, которые проводятся в установленном законодательством Российской Федерации порядке. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с исполнением административного регламента (комплексная проверка), или отдельные вопросы (тематическая проверка).

Внеплановая проверка проводится по конкретному обращению заинтересованного лица в департамент (в устной или письменной форме).

Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой указываются выявленные нарушения или недостатки (либо их отсутствие), а также предложения по их устранению.

4.3. Должностные лица департамента образования, ответственные за предоставление государственной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение сроков предоставления государственной услуги, порядка рассмотрения запросов о предоставлении государственной услуги. Персональная ответственность государственных служащих закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.4. Контроль со стороны граждан, их объединений и организаций за предоставлением государственной услуги может быть осуществлен путем запроса соответствующей информации при условии, что она не является конфиденциальной.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) департамента, а также его должностных лиц

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке путем

обращения в департамент и (или) в администрацию Владимирской области.

5.2. В досудебном (внесудебном) порядке заявитель может обжаловать решения, действия (бездействие):

- должностных лиц департамента - директору департамента;
- директора департамента и его заместителей - Губернатору области.

5.3. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

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

б) нарушение срока предоставления государственной услуги;

в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области для предоставления государственной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области для предоставления государственной услуги;

д) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области;

е) требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области;

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

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;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) департамента, его должностного лица либо государственного гражданского служащего;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) департамента, его должностного лица либо

государственного гражданского служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5. 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 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.

5.6. Прием жалоб в письменной форме осуществляется департаментом в месте предоставления государственной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.5 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.

5.7. Жалоба подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены департаментом.

В случае обжалования отказа департамента, его должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

5.8. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.9. По результатам рассмотрения жалобы департамент принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

При удовлетворении жалобы департамент 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.

5.10. Департамент отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.11. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

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

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование департамента, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом департамента.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица департамента, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.13. Решение по результатам рассмотрения жалобы заявитель вправе обжаловать в судебном порядке.

5.14. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется департаментом посредством размещения информации на стендах в месте предоставления государственной услуги, на официальном сайте в сети «Интернет», на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

5.15. Жалобы и обращения заинтересованных лиц рассматриваются в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»



Приложение № 1
к административному регламенту
Рекомендуемая форма
В департамент образования
администрации Владимирской области
от _____

(ф.и.о.)
проживающей _____

**Заявление
о предоставлении финансовой помощи**

Я, _____,
(фамилия, имя, отчество заявителя)
проживающий(ая) по адресу: _____

_____ серия _____ № _____

(вид документа, удостоверяющего личность, выдан (кем, дата выдачи))
постановлением главы _____ № _____ от _____
назначенная(ый) опекуном (попечителем), приемным родителем,
патронатным воспитателем

(ф.и.о. несовершеннолетнего, дата рождения)
в связи с произошедшей чрезвычайной ситуацией (стихийным бедствием)

(указать дату, факт чрезвычайной ситуации (стихийного бедствия),
являющейся
основанием для обращения за финансовой помощью, и степень
причиненного
материального ущерба)
прошу оказать мне финансовую помощь с целью приобретения

(сезонной одежды: куртка, пальто, шапка; обуви; мебели:
кровать (диван), письменный стол, стул; учебных принадлежностей)

(дата) (подпись)

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О
персональных данных» даю согласие на обработку моих персональных
данных и персональных данных опекаемого

(подпись, дата)



Приложение № 2
к административному регламенту
Рекомендуемая форма

В департамент образования
администрации Владимирской области

от _____
(фамилия, имя, отчество)

проживающей(его) по адресу: _____

(край, область, район, населенный пункт,
улица, № дома и квартиры)

паспорт: серия _____ № _____ выдан

_____» _____» _____ г.

Заявление

Прошу назначить единовременное пособие при передаче ребенка на воспитание в семью (усыновление, установление опеки (попечительства),

передача на воспитание в приемную семью детей, оставшихся без попечения

родителей) за счет средств федерального бюджета

в размере _____

в связи с принятием на воспитание в семью ребенка (детей)

(фамилия, имя, отчество, дата рождения ребенка (детей))
Основание: решение _____

городского

(наименование суда)

(районного) суда об усыновлении (удочерении) от «__» _____

20__ года;

постановление об установлении опеки (попечительства) на возмездной или

безвозмездной основе _____

(наименование органа, вынесшего постановление)

_____ от «__» _____ 20__
года № _____

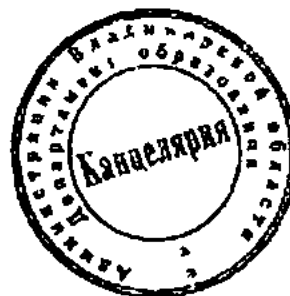
Выплату назначенного мне пособия осуществить:
путем зачисления на мой лицевой счет №
в финансово-кредитном учреждении _____
(наименование учреждения и местонахождение)
через отделение федеральной почтовой связи _____
(номер и местонахождение
почтового отделения)

« ____ » _____ 20__ г.

(подпись и расшифровка подписи заявителя)

Подлинность сведений, указанных в заявлении, и подлинность
подписи
заявителя подтверждаю.

М.П. (должность, подпись и расшифровка подписи лица, принявшего
заявление)



**Приложение № 3
к административному регламенту
Рекомендуемая форма**

В департамент образования
администрации Владимирской области

от _____
(фамилия, имя, отчество)

проживающей(его) по адресу: _____

(край, область, район, населенный пункт,
улица, № дома и квартиры)

паспорт: серия _____ № _____ выдан

_____ » _____ г.

Заявление

Прошу назначить единовременное пособие на ребенка, переданного
на
воспитание в семью граждан Российской Федерации (усыновление,
удочерение),
за счет средств областного бюджета
в размере

_____ в связи с принятием на воспитание в семью ребенка (детей)

_____ (фамилия, имя, отчество, дата рождения ребенка (детей))

Основание: решение _____

городского

(наименование суда)

(районного) суда об усыновлении (удочерении) от «___» _____

20 ___ года.

Выплату назначенного мне пособия осуществить:

путем зачисления на мой лицевой счет № _____

в финансово-кредитном учреждении _____

(наименование учреждения и местонахождение)

через отделение федеральной почтовой связи _____

(номер и местонахождение

почтового отделения)

« ____ » _____ 20__ г.

(подпись и расшифровка подписи заявителя)

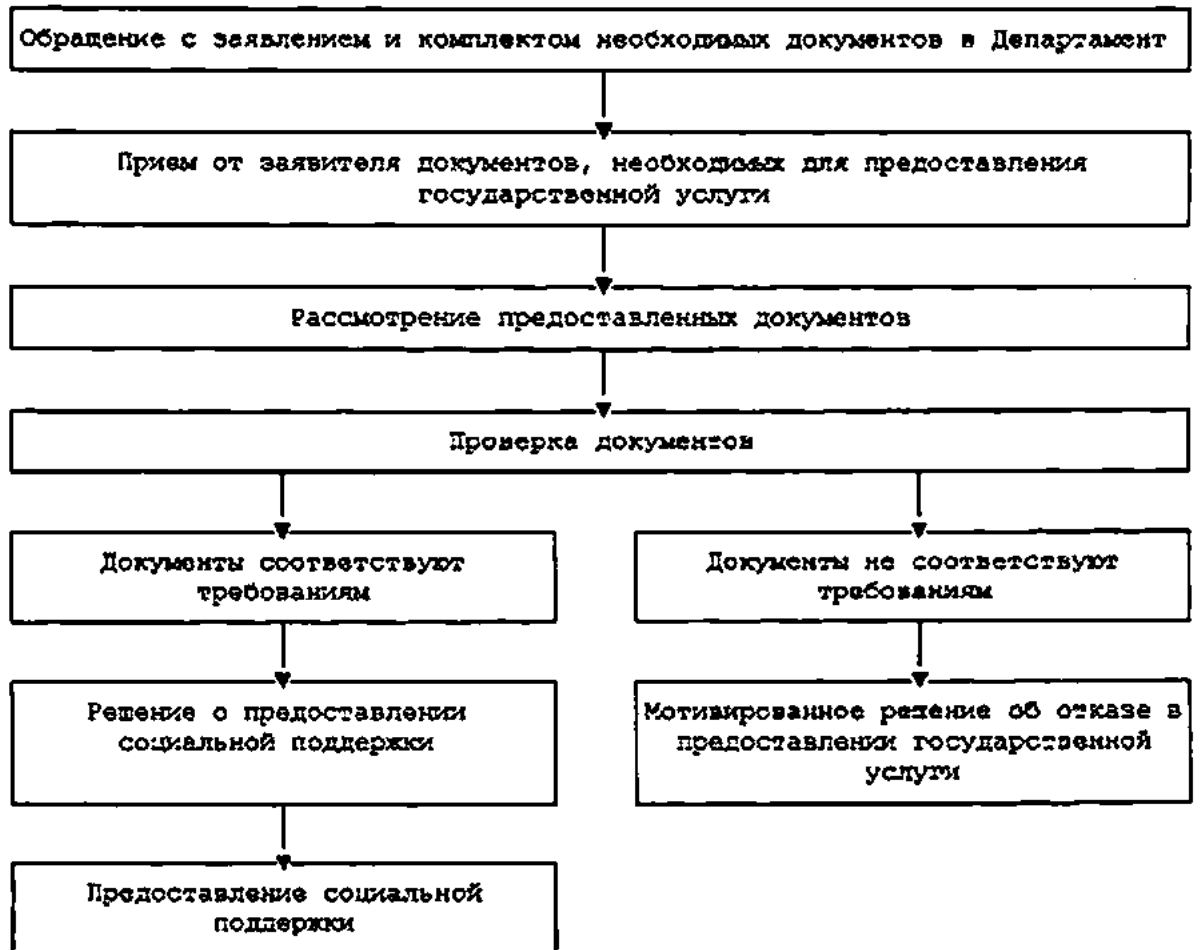
Подлинность сведений, указанных в заявлении, и подлинность
подписи
заявителя подтверждаю

М.П. (должность, подпись и расшифровка подписи лица, принявшего
заявление)



Приложение № 4
к административному регламенту

Блок-схема
последовательности действий (административных процедур)
при предоставлении государственной услуги



**Административный регламент
предоставления департаментом образования администрации Владимирской
области государственной услуги по предоставлению информации об
организации общедоступного бесплатного дошкольного, начального общего,
основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного
образования в общеобразовательных организациях, расположенных на
территории Владимирской области**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления департаментом образования администрации Владимирской области (далее - департамент образования) государственной услуги по предоставлению информации об организации общедоступного бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных организациях, расположенных на территории Владимирской области (далее - государственная услуга), разработан в целях повышения качества и доступности предоставления государственной услуги.

1.2. Предметом регулирования административного регламента является предоставление департаментом образования государственной услуги.

1.3. Получателями государственной услуги являются физические, юридические лица и их законные представители (далее - заявитель).

1.4. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги.

1.4.1. Информация о государственной услуге может быть получена:

- непосредственно в помещении департамента образования на информационных стендах;

- на личном приеме;

- с использованием средств телефонной связи;

- на официальном сайте департамента образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- путем направления в департамент образования письменного обращения, в том числе в форме электронного документа с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, включая федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://gosuslugi.ru>) и государственную информационную систему «Реестр государственных и муниципальных услуг

Владимирской области» (далее – региональный реестр).

1.4.2. Место нахождения, график работы, справочные телефоны, а также адреса официального сайта, электронной почты и (или) формы обратной связи департамента образования размещаются в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на ЕПГУ и в региональном реестре.

1.4.3. На информационных стендах и официальном сайте департамента образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещаются следующие материалы:

- информация о порядке предоставления государственной услуги;
- перечень документов, представляемых заявителем для предоставления государственной услуги;
- образцы оформления документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- текст административного регламента с приложениями (полная версия на официальном сайте департамента образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на ЕПГУ и в региональном реестре, извлечения – на информационных стендах);
- место расположения, график работы, номера телефонов, адрес официального сайта департамента образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия специалистов и руководителей департамента образования.

При изменении информации по предоставлению государственной услуги осуществляется ее периодическое обновление.

1.4.4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителя специалист, ответственный за предоставление государственной услуги, должен предоставить полную и достоверную информацию заявителю по всем интересующим вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы специалист, принявший телефонный звонок, должен переадресовать его на другое должностное лицо или же обратившемуся заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.4.5. Консультации (справки) по вопросам предоставления государственной услуги осуществляются служащими департамента образования на личном приеме и по телефонам.

Ответ на письменное обращение дается в течение 30 дней со дня регистрации обращения в департаменте образования.

1.4.6. Информация по вопросам предоставления государственной услуги, сведения о ходе ее предоставления могут быть получены заявителем с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://gosuslugi.ru>) и регионального реестра.

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги: «Государственная услуга по предоставлению информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных организациях, расположенных на территории Владимирской области».

2.2. Предоставление государственной услуги осуществляется департаментом образования.

2.3. При предоставлении государственной услуги департамент образования взаимодействует с органами местного самоуправления, осуществляющими управление в сфере образования, организациями, осуществляющими образовательную деятельность.

2.4. Результатом предоставления государственной услуги является получение юридическими и физическими лицами необходимой информации об организации общедоступного бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных организациях, расположенных на территории Владимирской области.

2.5. Сроки предоставления государственной услуги.

Максимально допустимые сроки предоставления государственной услуги при личном обращении не должны превышать 15 минут.

Максимально допустимые сроки предоставления государственной услуги при письменном запросе не должны превышать 30 дней с момента регистрации запроса.

Максимально допустимые сроки предоставления государственной услуги при запросе по электронной почте не должны превышать 15 дней с момента регистрации электронного запроса.

2.6. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами, перечень которых размещен на официальном сайте департамента образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на ЕПГУ и в региональном реестре.

2.7. Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги:

запрос заявителя по форме согласно приложению № 1 к настоящему регламенту;

документ, удостоверяющий личность заявителя (при личном приеме).

В запросе должны быть указаны: наименование юридического лица на бланке организации; для граждан – фамилия, имя и отчество (последнее – при наличии); почтовый адрес (если ответ должен быть направлен в письменной форме) или адрес электронной почты (если ответ должен быть направлен в форме электронного документа); интересующие заявителя вопрос, событие, факт, сведения, тема запрашиваемой информации; форма получения заявителем информации (информационное письмо на бумажном или электронном носителе);

личная подпись заявителя или подпись должностного лица; дата.

Заявитель в подтверждение своих доводов вправе приложить к запросу необходимые документы и материалы или их копии.

Документы могут быть предоставлены лично, направлены по почте, а также в электронном виде, подписанные электронной подписью в соответствии с действующим законодательством.

При направлении по электронной почте документы подписываются электронной подписью в соответствии с действующим законодательством.

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

2.8. Департамент образования не вправе требовать от заявителя:

- 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, в том числе об оплате государственной пошлины, взимаемой за предоставление государственных и муниципальных услуг, которые находятся в распоряжении департамента, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области и муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию по собственной инициативе;

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечень, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.9. Запрос, содержащий вопросы, решение которых не входит в компетенцию департамента, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в запросе вопросов, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации обращения.

В случае, если предоставление запрашиваемой информации относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия запроса в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы

местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.10. Перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги:

отсутствие в письменном запросе фамилии заявителя и почтового или электронного адреса, по которому должен быть направлен ответ;

невозможность прочтения запроса (об этом в течение семи дней со дня регистрации запроса сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

постановка в запросе вопроса, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми запросами в департамент образования, при отсутствии в запросе новых доводов или обстоятельств (в этом случае директор департамента образования или его заместитель вправе принять решение о безосновательности очередного запроса и прекращении переписки по данному вопросу; о данном решении уведомляется заявитель);

наличие нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (должностное лицо вправе оставить запрос без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом);

если ответ по существу поставленного в запросе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в запросе вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений).

В случае если причины, по которым ответ по существу запроса не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить запрос в департамент образования.

2.11. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

2.12. Государственная услуга предоставляется заявителям на бесплатной основе.

2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги не должен превышать 15 минут.

2.14. Письменный запрос подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в департамент.

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

2.15.1. Департаментом образования обеспечиваются условия для беспрепятственного доступа инвалидов в здание, в котором оказывается услуга, и получения услуги в соответствии с требованиями, установленными

законодательными и иными нормативными правовыми актами.

2.15.2. Помещения для должностных лиц, осуществляющих предоставление государственной услуги, должны снабжаться табличками с указанием номера кабинета, названия отдела, фамилий, имен, отчеств, должностей должностных лиц, ответственных за осуществление государственной услуги.

2.15.3. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах должностным лицом одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

2.15.4. Рабочие места должностных лиц, осуществляющих предоставление государственной услуги, оборудуются:

рабочими столами и стульями (не менее 1 комплекта на одно должностное лицо);

компьютерами (1 рабочий компьютер на одно должностное лицо);

оргтехникой, позволяющей своевременно и в полном объеме осуществлять предоставление государственной услуги.

2.15.5. Места на подачу или получение документов, места для приема заявителей оборудуются столами (стойками) и стульями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в помещении.

2.15.6. В местах предоставления государственной услуги на видном месте вывешиваются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников департамента образования.

2.15.7. В удобном для осмотра заявителями месте располагается информационный стенд, на котором размещаются перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, макет и образец заявления о предоставлении государственной услуги (запроса).

2.16. Показатели доступности и качества государственной услуги.

2.16.1. Показателем доступности государственной услуги является информированность о правилах и порядке предоставления государственной услуги (требования к составу, месту и периодичности размещения информации о предоставляемой государственной услуге).

2.16.2. Показатель качества государственной услуги включает в себя следующие составляющие:

- информированность заявителя о правилах и порядке предоставления государственной услуги (требования к составу, месту и периодичности размещения информации о предоставляемой услуге);

- комфортность ожидания предоставления услуги;

- комфортность получения услуги;

- отношение должностных лиц и специалистов к заявителю;

- доступность оказываемой услуги;

- время, затраченное на получение конечного результата услуги (оперативность);

- качество содержания конечного результата услуги;

- уровень кадрового обеспечения предоставления услуги, периодичности проведения мероприятий по повышению квалификации специалистов,

участвующих в предоставлении государственной услуги;

- количество выявленных нарушений при предоставлении услуги;
- число поступивших жалоб на предоставление услуги.

2.17. Требования к организации предоставления государственной услуги в электронной форме.

2.17.1. При предоставлении государственной услуги в электронной форме осуществляются:

предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о государственной услуге;

подача заявителем запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги;

взаимодействие департамента образования с другими органами, предоставляющими государственные услуги, органами, предоставляющими муниципальные услуги, иными государственными органами, органами местного самоуправления, организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг;

получение заявителем результата предоставления государственной услуги, если иное не установлено федеральным законом.

2.17.2. В запросе, направляемом в департамент образования в форме электронного документа, заявитель указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Заявитель вправе приложить к запросу необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.17.3. Ответ на запрос, поступивший в департамент образования в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по указанному адресу электронной почты или в письменной форме по указанному почтовому адресу.

2.17.4. Информация о государственной услуге размещается на официальном сайте департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на ЕПГУ, а также в региональном реестре.

2.17.5. Образцы форм заявления и иных документов доступны для копирования и заполнения в электронном виде на ЕПГУ, а также в региональном реестре.

2.17.6. Заявители вправе осуществлять мониторинг хода предоставления государственной услуги с использованием ЕПГУ, а также регионального реестра.

2.18. Государственная услуга предоставляется в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения

административных процедур в электронной форме

3.1. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) прием запроса при личном обращении или при письменном обращении (в том числе в электронной форме) и его рассмотрение;

2) предоставление государственной услуги либо мотивированный отказ в ее предоставлении.

Блок-схема предоставления государственной услуги приведена в приложении № 2 к настоящему административному регламенту.

3.2. Административная процедура «Прием запроса при личном обращении или при письменном обращении (в том числе в электронной форме) и его рассмотрение».

Началом предоставления государственной услуги является личное обращение заявителя.

Специалист уточняет у заявителя характер информации, за которой он обратился.

В зависимости от запрашиваемой информации специалист информирует заявителя о предоставлении информации об организации общедоступного бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных организациях, расположенных на территории Владимирской области.

Специалист предлагает получателю государственной услуги выбрать форму ознакомления с информацией:

на бумажном носителе (информационные стенды, брошюры);

в электронном виде (в том числе на официальном сайте государственной образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», имеющем информационно-поисковую систему);

путем предоставления устной информации.

Получатель государственной услуги выбирает одну или несколько форм ознакомления с информацией.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема заявителя. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема заявителя. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Специалист уточняет у получателя государственной услуги степень удовлетворенности полнотой полученной информации.

При ответах на телефонные звонки специалист подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившегося по интересующему его вопросу. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности

специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован другому должностному лицу или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Предоставления государственной услуги при письменном запросе заявителя.

Началом предоставления государственной услуги является поступление письменного запроса заявителя в виде почтового отправления, включая сообщения по электронной почте.

После регистрации запрос передается директору департамента для дачи поручений.

Специалисты, которым поручено рассмотрение запроса:

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение запроса, имеют право пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

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

осуществляют подготовку письменного ответа по существу поставленных в запросе вопросов в сроки, установленные действующим законодательством, и представляют на рассмотрение руководителю государственной организации, который принимает соответствующее решение.

Результатом исполнения административной процедуры является прием и рассмотрение запроса.

3.3. Административная процедура «Предоставление государственной услуги либо мотивированный отказ в ее предоставлении».

При отсутствии оснований к отказу в предоставлении услуги директор департамента принимает решение о предоставлении необходимой информации и подписывает соответствующий ответ заявителю.

Если в результате рассмотрения запроса будут выявлены основания к отказу в предоставлении государственной услуги директор департамента подписывает проект ответа заявителю об отказе в предоставлении информации с указанием причин такого отказа.

Ответ с результатом рассмотрения вопросов, содержащихся в запросе, направляется заявителю в течение двух рабочих дней со дня подписания.

Результатом исполнения административной процедуры является предоставление информации об организации общедоступного бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных организациях, расположенных на территории Владимирской области.

3.4. В случае выявления в изданных в результате предоставления государственной услуги документах опечатки и ошибки, в указанные документы

в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня выявления вносятся изменения.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением полноты и качества предоставления государственной услуги, последовательности действий, предусмотренных настоящим административным регламентом, и принятием решений осуществляется директором департамента образования и включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителя.

4.2. Периодичность плановых проверок устанавливается директором департамента, которые проводятся в установленном законодательством Российской Федерации порядке. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с исполнением административного регламента (комплексная проверка), или отдельные вопросы (тематическая проверка).

Внеплановая проверка проводится по конкретному обращению заинтересованного лица в департамент образования (в устной или письменной форме).

Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой указываются выявленные нарушения или недостатки (либо их отсутствие), а также предложения по их устранению.

4.3. Должностные лица департамента образования, ответственные за предоставление государственной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение сроков предоставления государственной услуги, порядка рассмотрения запросов о предоставлении государственной услуги. Персональная ответственность государственных служащих закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.4. Контроль со стороны граждан, их объединений и организаций за предоставлением государственной услуги может быть осуществлен путем запроса соответствующей информации при условии, что она не является конфиденциальной.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) департамента, а также его должностных лиц

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке путем обращения в департамент образования и (или) в администрацию Владимирской области.

5.2. В досудебном (внесудебном) порядке заявитель может обжаловать решения, действия (бездействие):

- должностных лиц департамента образования – директору департамента

образования;

- директора департамента образования и его заместителей – Губернатору области.

5.3. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

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

б) нарушение срока предоставления государственной услуги;

в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области для предоставления государственной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области для предоставления государственной услуги;

д) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области;

е) требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области.

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

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;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) департамента, его должностного лица либо государственного гражданского служащего;

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

5.5. 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 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.

5.6. Прием жалоб в письменной форме осуществляется департаментом образования в месте предоставления государственной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.5 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.

5.7. Жалоба подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены департаментом образования.

В случае обжалования отказа департамента образования, его должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

5.8. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.9. По результатам рассмотрения жалобы департамент принимает одно из следующих решений:

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

правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

При удовлетворении жалобы департамент 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.

5.10. Департамент отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.11. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

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

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование департамента, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае, если жалоба признана обоснованной, – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом департамента образования.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица департамента образования, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.13. Решение по результатам рассмотрения жалобы заявитель вправе обжаловать в судебном порядке.

5.14. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется департаментом образования посредством размещения

информации на стендах в месте предоставления государственной услуги, на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на ЕПГУ, а также в региональном реестре.

5.15. Жалобы и обращения заинтересованных лиц рассматриваются в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».



Приложение № 1
к административному регламенту

В департамент образования
администрации Владимирской области

фамилия, имя, отчество заявителя

проживающего по адресу:

почтовый адрес заявителя с индексом

(указывается, если заявитель хочет получить ответ

в письменной форме)

или электронный адрес (указывается, если

заявитель хочет получить ответ в электронной форме)

запрос.

(изложение сути запроса)

Информацию прошу предоставить на _____ носителе.
(бумажном или электронном)

« ____ » _____ 20 ____ г.

подпись

Даю своё согласие на обработку в департаменте образования моих персональных данных, относящихся к перечисленным ниже категориям персональных данных: фамилия, имя, отчество; пол; дата рождения; тип документа, удостоверяющего личность; данные документа, удостоверяющего личность; гражданство, семейное положение, иные сведения, предоставленные мной для обработки персональных данных.

Я даю согласие на использование персональных данных исключительно в целях осуществления _____

Настоящее согласие предоставляется мной на осуществление действий в отношении моих персональных данных, которые необходимы для достижения указанных выше целей, включая (без ограничения) сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, передачу третьим лицам для осуществления действий по обмену информацией (операторам ФИС и РИС), обезличивание, блокирование персональных данных, а также осуществление любых иных действий, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

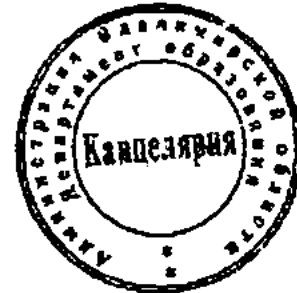
Я проинформирован, что департамент образования гарантирует обработку моих персональных данных в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации как неавтоматизированным, так и автоматизированным способами.

Данное согласие действует до достижения целей обработки персональных данных или в течение срока хранения информации.

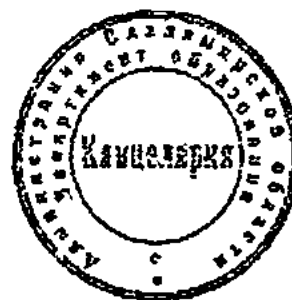
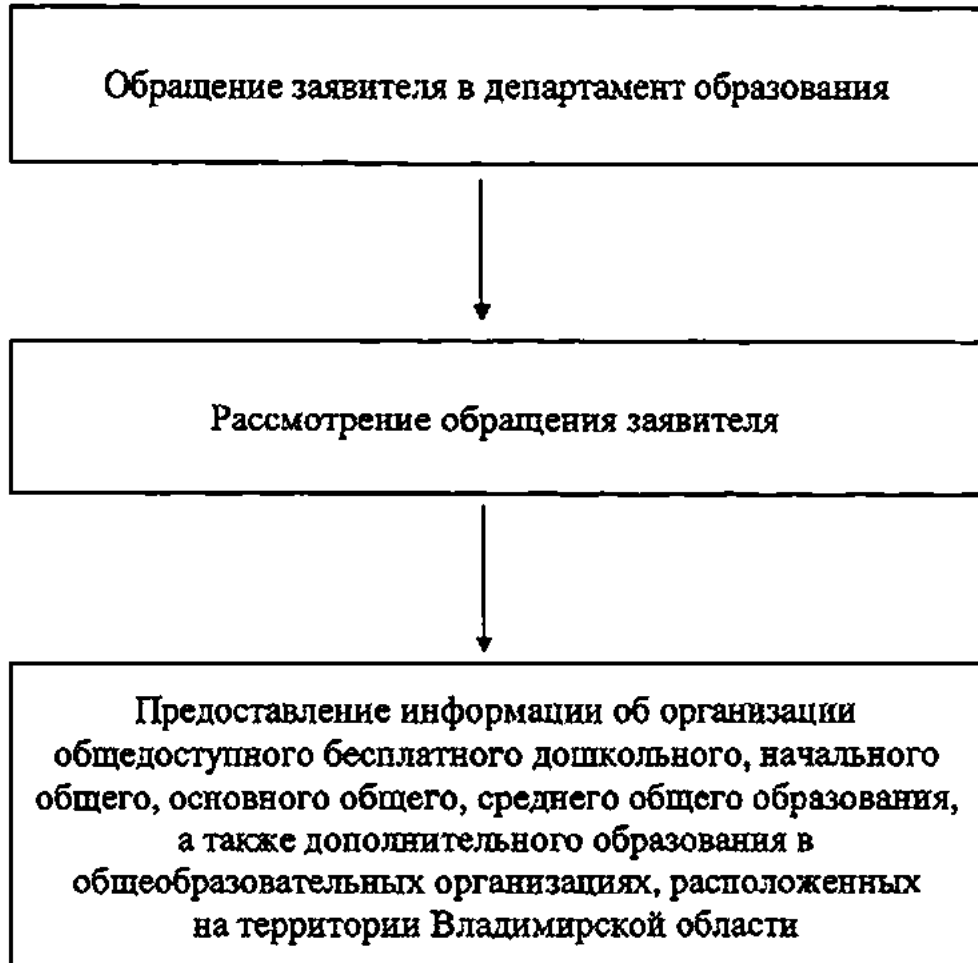
Данное согласие может быть отозвано в любой момент по моему письменному заявлению.

Я подтверждаю, что, давая такое Согласие, действую по собственной воле.

(подпись заявителя)



Блок-схема
последовательности действий (административных процедур)
при предоставлении государственной услуги



**Административный регламент
предоставления департаментом образования администрации
Владимирской области государственной услуги по
предоставлению 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
Владимирской области об участниках единого государственного
экзамена и о результатах единого государственного экзамена**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления департаментом образования администрации Владимирской области (далее – департамент образования) государственной услуги по предоставлению 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 Владимирской области об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена (далее - государственная услуга) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления названной государственной услуги.

1.2. Предметом регулирования административного регламента является предоставление департаментом образования администрации Владимирской области государственной услуги.

1.3. Получателями государственной услуги являются физические, юридические лица и их законные представители (далее - заявитель).

1.4. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги.

1.4.1. Информация о государственной услуге может быть получена:

- непосредственно в помещении департамента образования на информационных стендах;
- на личном приеме;
- с использованием средств телефонной связи;
- на официальном сайте департамента образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) (далее – ЕПГУ) и государственной информационной системе

«Реестр государственных и муниципальных услуг Владимирской области» (далее - региональный реестр).

1.4.2. Место нахождения, график работы, справочные телефоны, а также адреса официального сайта, электронной почты и (или) формы обратной связи департамента образования и ГБУ ВО «ЦПИСП» размещаются в сети «Интернет», на ЕПГУ и в региональном реестре.

1.4.3. На информационных стендах и официальном сайте департамента образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещаются следующие материалы:

- информация о порядке предоставления государственной услуги;
- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;
- перечень документов, представляемых заявителем для предоставления государственной услуги;
- образцы оформления документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- текст административного регламента с приложениями (полная версия на официальном сайте департамента образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на ЕПГУ и в региональном реестре, извлечения - на информационных стендах);
- блок-схема предоставления государственной услуги;
- место расположения, график работы, номера телефонов, адрес официального сайта департамента образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия специалистов и руководителей департамента образования.

При изменении информации по предоставлению государственной услуги осуществляется ее периодическое обновление.

1.4.4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителя специалист, ответственный за предоставление государственной услуги, должен предоставить полную и достоверную информацию заявителю по всем интересующим вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы специалист, принявший телефонный звонок, должен переадресовать его на другое должностное лицо или же обратившемуся заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.4.5. Консультации (справки) по вопросам предоставления государственной услуги осуществляются служащими департамента образования на личном приеме, по телефонам и посредством официального Интернет- сайта.

Ответ на письменное обращение дается в течение 30 дней со дня регистрации обращения в департаменте образования.

1.4.6. Информация по вопросам предоставления государственной услуги, сведения о ходе ее предоставления могут быть получены заявителем с использованием ЕПГУ и регионального реестра.

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги: «Государственная услуга по предоставлению 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 Владимирской области об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена».

2.2. Государственная услуга предоставляется департаментом образования.

2.3. Результатом предоставления государственной услуги является получение юридическими и физическими лицами необходимой 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 Владимирской области об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена.

2.4. Сроки предоставления государственной услуги.

Максимально допустимые сроки предоставления государственной услуги при личном обращении и по телефону не должны превышать 1 часа.

Максимально допустимые сроки предоставления государственной услуги при письменном запросе не должны превышать 30 дней с момента регистрации запроса.

Максимально допустимые сроки предоставления государственной услуги при запросе по электронной почте не должны превышать 15 дней с момента регистрации электронного запроса.

2.5. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами, перечень которых размещен на официальном сайте ГБУ ВО «ЦППиСП» в сети «Интернет», в ЕПГУ и в региональном реестре.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги:

- заявление по рекомендуемой форме согласно приложению № 1 к регламенту;

документ, удостоверяющий личность заявителя (при личном приеме);

документ, подтверждающий полномочия представителя (законного представителя), при условии, если с запросом обращается представитель (законный представитель).

В запросе должны быть указаны: наименование юридического лица на бланке организации; для граждан - фамилия, имя и отчество (последнее - при наличии); почтовый адрес (если ответ должен быть направлен в письменной

форме) или адрес электронной почты (если ответ должен быть направлен в форме электронного документа); интересующие заявителя вопрос, событие, факт, сведения, тема запрашиваемой информации; форма получения заявителем информации (информационное письмо на бумажном или электронном носителе); личная подпись заявителя или подпись должностного лица; дата.

Заявитель в подтверждение своих доводов по своему желанию прилагает к запросу необходимые документы и материалы или их копии.

Документы могут быть предоставлены лично, направлены по почте, а также в электронном виде, подписанные электронной подписью в соответствии с действующим законодательством.

2.7. Запрещается требовать от заявителя:

- 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 государственного учреждения, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области и муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенной частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию по собственной инициативе;

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.8. Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

2.9. Основанием для прекращения процедуры являются обращение заявителя.

2.10. Перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги:

отсутствие в письменном запросе или запросе в форме электронного документа фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии) заявителя и почтового или электронного адреса, по которому должен быть направлен ответ;

невозможность прочтения запроса (об этом в течение семи дней со дня регистрации запроса сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес

поддаются прочтению);

постановка в запросе вопроса, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми запросами, при отсутствии в запросе новых доводов или обстоятельств (в этом случае руководитель государственного учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного запроса и прекращении переписки по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в одно и то же государственное образовательное учреждение; о данном решении уведомляется заявитель);

наличие нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (в этом случае должностное лицо вправе оставить запрос без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом);

если ответ по существу поставленного в запросе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в запросе вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений).

В случае, если причины, по которым ответ по существу запроса не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить запрос в государственное образовательное учреждение.

2.11. Государственная услуга предоставляется заявителям на бесплатной основе.

2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги не должен превышать 15 минут.

2.13. Письменный запрос подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в государственное образовательное учреждение.

2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

2.14.1. Департамент обеспечивает условия для беспрепятственного доступа инвалидов в здание, в котором оказывается услуга, и получения услуги в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами.

2.14.2. Прием заявителей осуществляется в помещении департамента образования, которые должны снабжаться табличками с названием отдела, указанием номера кабинета, фамилий, имен, отчеств, должностей должностных лиц, ответственных за предоставление государственной услуги.

2.14.3. Центральный вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), предназначенной для доведения до сведения заинтересованных лиц информации о наименовании государственного

учреждения.

2.14.4. Помещения должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания, отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах должностным лицом одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

Рабочие места должностных лиц, осуществляющих предоставление государственной услуги, оборудуются:

рабочими столами и стульями (не менее 1 комплекта на одно должностное лицо);

компьютерами (1 рабочий компьютер на одно должностное лицо);

телефонами;

оргтехникой, позволяющей своевременно и в полном объеме осуществлять предоставление государственной услуги.

2.14.5. В здании (помещении) оборудуются места для получения информации и заполнения необходимых документов, ожидания и приема получателей государственных услуг.

2.14.6. Места на подачу или получение документов, места для приема заявителей оборудуются столами и стульями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в помещении.

2.14.7. В местах предоставления государственной услуги на видном месте вывешиваются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников департамента образования.

2.14.8. В удобном для осмотра заявителями месте располагается информационный стенд, на котором размещаются:

- перечни услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги;

- информация о порядке предоставления государственной услуги;

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;

- образцы оформления документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

- текст административного регламента с приложениями (полная версия на официальном Интернет-сайте, а также в региональном реестре);

- краткое описание порядка предоставления государственной услуги;

- место расположения, график работы, номера телефонов, адрес официального Интернет-сайта департамента образования;

- порядок обжалования решений, действий или бездействия специалистов и руководителей департамента образования.

Информационные стенды должны содержать актуальную, исчерпывающую и понятную для посетителей информацию о предоставлении государственной услуги.

2.15. Показатели доступности и качества государственной услуги.

2.15.1. Показателем доступности государственной услуги является информированность о правилах и порядке предоставления государственной услуги (требования к составу, месту и периодичности размещения информации о предоставляемой государственной услуге).

2.15.2. Показатель качества государственной услуги включает в себя следующие составляющие:

- комфортность ожидания предоставления услуги;
- комфортность получения услуги;
- отношение специалистов к заявителю;
- доступность оказываемой услуги;
- время, затраченное на получение конечного результата услуги (оперативность);
- качество содержания конечного результата услуги;
- уровень кадрового обеспечения предоставления услуги, периодичности проведения мероприятий по повышению квалификации специалистов, участвующих в предоставлении государственной услуги;
- количество выявленных нарушений при предоставлении услуги;
- число поступивших жалоб на предоставление услуги.

2.16. Требования к организации предоставления государственной услуги в электронной форме.

2.16.1. При предоставлении государственной услуги в электронной форме осуществляются:

предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о государственной услуге;

подача заявителем запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги;

взаимодействие департамента образования с другими органами, предоставляющими государственные услуги, органами, предоставляющими муниципальные услуги, иными государственными органами, органами местного самоуправления, организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг;

получение заявителем результата предоставления государственной услуги, если иное не установлено федеральным законом.

2.16.2. В запросе, направляемом в государственное образовательное учреждение в форме электронного документа, заявитель указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Заявитель вправе приложить к запросу необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.16.3. Ответ на запрос, поступивший в государственное образовательное

учреждение в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по указанному адресу электронной почты или в письменной форме по указанному почтовому адресу.

2.16.4. Информация о государственной услуге размещается в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на ЕПГУ, а также в региональном реестре.

2.16.5. Образцы форм заявления и иных документов доступны для копирования и заполнения в электронном виде на «Едином портале на ЕПГУ, а также в региональном реестре.

2.16.6. Заявители вправе осуществлять мониторинг хода предоставления государственной услуги с использованием ЕПГУ, а также регионального реестра.

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

3.1. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) прием заявления при личном обращении или при письменном обращении (в том числе в электронной форме) и его рассмотрение;

2) предоставление государственной услуги либо мотивированный отказ в ее предоставлении.

Блок-схема предоставления государственной услуги приведена в приложении № 2 к настоящему административному регламенту.

3.2. Административная процедура «Прием заявления при личном обращении или при письменном обращении (в том числе в электронной форме) и его рассмотрение».

3.2.1. Юридическим фактом для начала предоставления государственной услуги является личное обращение заявителя.

Специалист уточняет у заявителя характер информации, за которой он обратился и предлагает получателю государственной услуги выбрать форму ознакомления с информацией 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 информацией из баз данных Владимирской области об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена:

на бумажном носителе (информационные стенды, брошюры);

в электронном виде (в том числе на официальном сайте государственного учреждения в сети Интернет, имеющем информационно-поисковую систему);

путем предоставления консультации.

Получатель государственной услуги выбирает одну или несколько форм ознакомления с информацией 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 информацией из баз данных Владимирской области об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема заявителя. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема заявителя. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Специалист уточняет у получателя государственной услуги степень удовлетворенности полнотой полученной информации.

При ответах на телефонные звонки специалист подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившегося по интересующему его вопросу. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован другому должностному лицу или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Предоставления государственной услуги при письменном запросе заявителя.

Начала предоставления государственной услуги является поступление письменного запроса заявителя в виде почтового отправления, включая сообщения по электронной почте.

После регистрации запрос передается руководителю государственного учреждения для дачи поручений.

Специалисты, которым поручено рассмотрение запроса:

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение запроса, имеют право пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

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

осуществляют подготовку письменного ответа по существу поставленных в запросе вопросов в сроки, установленные действующим законодательством, и представляют на рассмотрение руководителю государственного учреждения, который принимает соответствующее решение.

Результатом исполнения административной процедуры является прием и рассмотрение запроса.

3.3. Административная процедура «Предоставление государственной

услуги либо мотивированный отказ в ее предоставлении».

При отсутствии оснований к отказу в предоставлении услуги руководитель государственного учреждения принимает решение о предоставлении необходимой информации и подписывает соответствующий ответ заявителю.

Если в результате рассмотрения запроса будут выявлены основания к отказу в предоставлении государственной услуги руководитель государственного учреждения подписывает ответ заявителю об отказе в предоставлении информации с указанием причин такого отказа.

Ответ с результатом рассмотрения вопросов, содержащихся в запросе, направляется заявителю в течение двух рабочих дней со дня подписания.

Результатом исполнения административной процедуры является предоставление информации из базы данных Владимирской области о результатах единого государственного экзамена либо мотивированный отказ в ее предоставлении

3.4. В случае выявления в изданных в результате предоставления государственной услуги документах опечатки и ошибки, в указанные документы в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня выявления вносятся изменения.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением полноты и качества предоставления государственной услуги, последовательности действий, предусмотренных настоящим административным регламентом, и принятием решений осуществляется директором департамента образования и включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителя.

4.2. Периодичность плановых проверок устанавливается директором департамента, которые проводятся в установленном законодательством Российской Федерации порядке. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с исполнением административного регламента (комплексная проверка), или отдельные вопросы (тематическая проверка).

Внеплановая проверка проводится по конкретному обращению заинтересованного лица в департамент (в устной или письменной форме).

Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой указываются выявленные нарушения или недостатки (либо их отсутствие), а также предложения по их устранению.

4.3. Должностные лица департамента образования, ответственные за предоставление государственной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение сроков предоставления государственной услуги, порядка рассмотрения запросов о предоставлении государственной услуги. Персональная ответственность государственных служащих закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.4. Контроль со стороны граждан, их объединений и организаций за

предоставлением государственной услуги может быть осуществлен путем запроса соответствующей информации при условии, что она не является конфиденциальной.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) департамента образования, а также его должностных лиц

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке путем обращения в департамент образования и (или) в администрацию Владимирской области.

5.2. В досудебном (внесудебном) порядке заявитель может обжаловать решения, действия (бездействие):

- должностных лиц департамента образования - директору департамента образования;

- директора департамента образования и его заместителей - Губернатору области.

5.3. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

- б) нарушение срока предоставления государственной услуги;

- в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области для предоставления государственной услуги;

- г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области для предоставления государственной услуги;

- д) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области;

- е) требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области.

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

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;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) департамента образования, его должностного лица либо государственного гражданского служащего;

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

5.5. 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 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.

5.6. Прием жалоб в письменной форме осуществляется департаментом образования в месте предоставления государственной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.5 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.

5.7. Жалоба подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее

регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены департаментом образования.

В случае обжалования отказа департамента образования, его должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

5.8. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.9. По результатам рассмотрения жалобы департамент образования принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

При удовлетворении жалобы департамент образования 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.

5.10. Департамент образования отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.11. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

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

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование департамента, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом департамента образования.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица департамента образования, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.13. Решение по результатам рассмотрения жалобы заявитель вправе обжаловать в судебном порядке.

5.14. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется департаментом образования посредством размещения информации на стендах в месте предоставления государственной услуги, на официальном сайте в сети «Интернет», на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

5.15. Жалобы и обращения заинтересованных лиц рассматриваются в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».



Приложение № 1
к административному регламенту

Рекомендуемая форма

В департамент образования
администрации Владимирской области

фамилия, имя, отчество заявителя

проживающего по адресу: _____

почтовый адрес заявителя с индексом

(указывается, если заявитель хочет
получить ответ в письменной форме)

или электронный адрес (указывается,

если заявитель хочет получить отчет
в электронной форме)

ЗАПРОС.

(изложение сути запроса)

Информацию прошу представить на _____ носителе.
(бумажном или электронном)

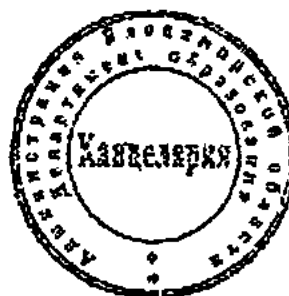
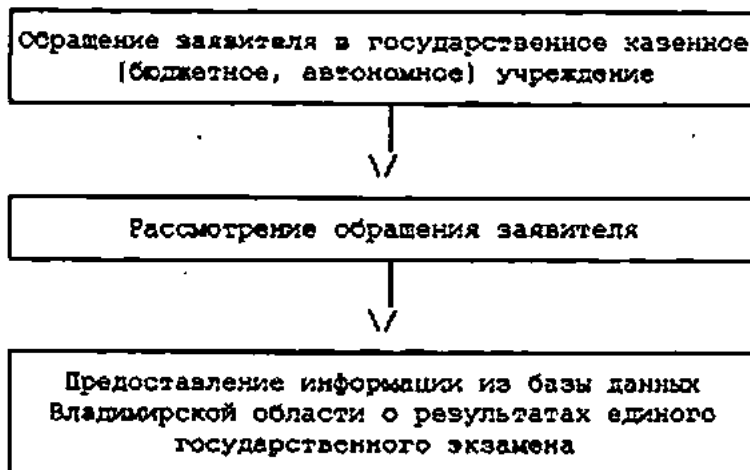
" " _____ 20__ г.

подпись заявителя



Приложение № 2
к административному регламенту

Блок-схема
последовательности действий (административных процедур)
при предоставлении государственной услуги



**Административный регламент
предоставления департаментом образования администрации Владимирской
области государственной услуги по аккредитации экспертов, экспертных
организаций, привлекаемых для проведения аккредитационной экспертизы
организаций, осуществляющих образовательную деятельность на
территории Владимирской области (за исключением организаций,
указанных в пункте 7 части 1 статьи 6 Федерального Закона «Об
образовании в Российской Федерации»)**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления департаментом образования администрации Владимирской области (далее - департамент образования) государственной услуги по аккредитации экспертов, экспертных организаций, привлекаемых для проведения аккредитационной экспертизы организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Владимирской области (за исключением организаций, указанных в пункте 7 части 1 статьи 6 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации») (далее - государственная услуга), разработан в целях повышения качества и эффективности предоставления государственной услуги, защиты прав физических и юридических лиц, определения сроков и последовательности действий (административных процедур) при предоставлении государственной услуги.

1.2. Предметом регулирования административного регламента является предоставление департаментом образования администрации Владимирской области государственной услуги.

1.3. Заявителями на получение государственной услуги являются физические лица, претендующие на установление полномочий в качестве эксперта, и юридические лица, претендующие на установление полномочий в качестве экспертной организации, привлекаемые для проведения аккредитационной экспертизы.

1.4. Аккредитация проводится в целях установления полномочий физического лица в качестве эксперта и установления полномочий юридического лица в качестве экспертной организации в соответствии с квалификационными требованиями (требованиями), установленными Министерством образования и науки Российской Федерации.

В целях проведения аккредитации экспертов и экспертных организаций департамент образования создает аккредитационную комиссию, утверждает положение о комиссии и ее состав.

1.5. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги.

1.5.1. Информация о государственной услуге может быть получена:

- непосредственно в помещении департамента образования на информационных стендах, на личном приеме;

- с использованием средств телефонной связи;

- на официальном сайте департамента образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- путем направления в департамент образования письменного обращения, в том числе в форме электронного документа с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, включая федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://gosuslugi.ru>) (далее – ЕПГУ) и государственную информационную систему «Реестр государственных и муниципальных услуг Владимирской области» (далее - региональный реестр).

1.5.2. В ходе предоставления государственной услуги департамент образования взаимодействует с государственным бюджетным учреждением Владимирской области «Региональный информационно-аналитический центр оценки качества образования» (далее - ГБУ ВО РИАЦОКО).

1.5.3. Место нахождения, график работы, справочные телефоны, а также адреса официального сайта, электронной почты и (или) формы обратной связи департамента образования и ГБУ ВО РИАЦОКО размещаются в сети «Интернет», на ЕПГУ и в региональном реестре.

1.5.4. На информационных стендах и официальном сайте департамента образования в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" размещаются следующие материалы:

- информация о порядке предоставления государственной услуги;

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;

- перечень документов, представляемых заявителем для предоставления государственной услуги;

- образцы оформления документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

- текст административного регламента с приложениями (полная версия на официальном сайте департамента образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на ЕПГУ и в региональном реестре, извлечения - на информационных стендах);

- краткое описание порядка предоставления государственной услуги в текстовом виде или в виде блок-схемы;

- место расположения, график работы, номера телефонов, адрес официального сайта департамента образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- порядок обжалования решений, действий или бездействия специалистов и руководителей департамента образования.

При изменении информации по предоставлению государственной услуги осуществляется ее периодическое обновление.

1.5.5. При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителя

специалист, ответственный за предоставление государственной услуги, должен предоставить полную и достоверную информацию заявителю по всем интересующим вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы специалист, принявший телефонный звонок, должен переадресовать его на другое должностное лицо или же обратившемуся заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.5.6. Консультации (справки) по вопросам предоставления государственной услуги осуществляются служащими департамента образования на личном или письменном обращении заявителей, посредством официального Интернет-сайта, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), по телефону или электронной почте.

Ответ на письменное обращение дается в течение 30 дней со дня регистрации обращения в департаменте образования.

1.5.7. Информация по вопросам предоставления государственной услуги, сведения о ходе ее предоставления могут быть получены заявителем с использованием ЕПГУ и регионального реестра.

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги: Аккредитация экспертов, экспертных организаций, привлекаемых для проведения аккредитационной экспертизы организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Владимирской области (за исключением организаций, указанных в пункте 7 части 1 статьи 6 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации»).

2.2. Государственная услуга предоставляется департаментом образования.

Департамент образования при предоставлении государственной услуги осуществляет взаимодействие с ГБУ ВО РИАЦОКО.

2.3. Результатом предоставления государственной услуги является издание департаментом образования приказа об установлении (отказе в установлении) полномочий физического лица в качестве эксперта, установлении (отказе в установлении) полномочий юридического лица в качестве экспертной организации, о прекращении полномочий эксперта (экспертной организации), а также ведение реестра экспертов и экспертных организаций, привлекаемых для проведения аккредитационной экспертизы.

2.4. Сроки осуществления административных процедур при предоставлении государственной услуги указаны в разделе 3 настоящего Регламента.

2.5. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами, перечень которых размещен на официальном сайте департамента образования в сети «Интернет», в ЕПГУ и в региональном реестре.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

2.6.1. Для установления полномочий физического лица в качестве эксперта претендент на установление полномочий эксперта (далее - претендент) представляет в департамент образования заявление и прилагаемые к нему документы.

2.6.2. Заявление об установлении полномочий физического лица в качестве эксперта претендент представляет по рекомендуемой форме в соответствии с приложением № 1 к настоящему Регламенту.

К заявлению об установлении полномочий физического лица в качестве эксперта прилагаются следующие документы:

- копия документа, удостоверяющего личность;
- копии документов, подтверждающих соответствие полученного образования и стажа работы (документов об образовании и о квалификации, трудовой книжки, трудовых договоров, договоров о выполнении претендентом работ (услуг) по заявленным видам деятельности за последние 3 года);
- рекомендация от руководителя организации по последнему месту основной работы претендента в сфере образования;
- описание представленных документов.

2.6.3. Претендент может также приложить к заявлению иные документы, в том числе рекомендации от объединения юридических лиц, работодателей и их объединений, общественных объединений, осуществляющих деятельность в сфере образования.

2.6.4. Для установления полномочий юридического лица в качестве экспертной организации (далее - организация) в департамент образования организация представляет заявление и прилагаемые к нему документы.

2.6.5. Заявление об установлении полномочий юридического лица в качестве экспертной организации представляется по рекомендуемой форме в соответствии с приложением № 2 к настоящему Регламенту.

2.6.6. К заявлению об установлении полномочий юридического лица в качестве экспертной организации прилагаются следующие документы:

- копии учредительных документов;
- копии локальных нормативных актов, устанавливающих требования к экспертам, привлекаемым экспертной организацией для проведения аккредитационной экспертизы, а также регламентирующих порядок оценки соответствия привлекаемых экспертов установленным требованиям;
- копии локальных нормативных актов, регламентирующих вопросы организации и проведения мероприятий по подготовке и участию в проведении аккредитационной экспертизы;
- копия перечня привлекаемых экспертной организацией экспертов для проведения аккредитационной экспертизы, заверенная подписью руководителя организации;
- описание прилагаемых документов.

2.6.7. Организация может также приложить к заявлению иные документы по своему усмотрению.

2.6.8. Претендент представляет заявление и прилагаемые к нему документы в департамент образования одним из следующих способов:

- на бумажном носителе - лично или заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении либо через представителя, действующего на основании доверенности, выданной и оформленной в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, - через информационно-телекоммуникационные сети, в том числе сеть "Интернет".

2.6.9. Организация представляет заявление и прилагаемые документы в департамент образования одним из следующих способов:

- на бумажном носителе - лично представителем организации или заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении;

- в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, - через информационно-телекоммуникационные сети, в том числе сеть «Интернет».

2.7. Департамент образования отказывает претенденту (организации) в приеме документов в случае неправильного заполнения претендентом (организацией) заявления, отсутствия полного комплекта прилагаемых к нему документов, указанных в п. 2.6 настоящего Регламента.

2.8. Департамент образования не вправе требовать от заявителя:

- 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 департамента образования, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области и муниципальными правовыми актами за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.9. Копии документов, не заверенные в установленном порядке, представляются с предъявлением оригиналов документов.

Заявление об установлении полномочий физического лица в качестве эксперта (заявление об установлении полномочий юридического лица в качестве экспертной организации) и прилагаемые документы, подписанные электронной

подписью в соответствии с действующим законодательством, могут быть направлены в электронном виде.

2.10. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

2.11. Перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги:

несоответствие претендента установленным квалификационным требованиям (несоответствие организации установленным требованиям);

выявление недостоверной информации в заявлении претендента (организации) и (или) прилагаемых к нему документах, в том числе в перечне привлекаемых экспертной организацией экспертов для проведения аккредитационной экспертизы;

наличие решения департамента образования о прекращении полномочий физического лица в качестве эксперта (полномочий юридического лица в качестве экспертной организации) по основаниям, указанным в подпунктах «а» - «д» пункта 3.3.7.1 настоящего Регламента, принятого в течение предшествующих трех лет до подачи заявления.

2.12. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги составляет не более 15 минут.

2.14. Регистрация запроса заявителя о предоставлении государственной услуги осуществляется уполномоченным должностным лицом департамента образования в день обращения (поступления) в департамент образования.

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

2.15.1 Департаментом образования обеспечиваются условия для беспрепятственного доступа инвалидов в здание, в котором оказывается услуга, и получения услуги в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами.

2.15.2. Помещения для должностных лиц, осуществляющих предоставление государственной услуги, должны снабжаться табличками с указанием номера кабинета, названия отдела, фамилий, имен, отчеств, должностей должностных лиц, ответственных за осуществление государственной услуги.

2.15.3. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах должностным лицом одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

2.15.4. Рабочие места должностных лиц, осуществляющих предоставление государственной услуги, оборудуются:

рабочими столами и стульями (не менее 1 комплекта на одно должностное лицо);

компьютерами (1 рабочий компьютер на одно должностное лицо);

оргтехникой, позволяющей своевременно и в полном объеме осуществлять

предоставление государственной услуги.

2.15.5. Места на подачу или получение документов, места для приема заявителей оборудуются столами (стойками) и стульями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в помещении.

2.15.6. В местах предоставления государственной услуги на видном месте вывешиваются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников департамента образования.

2.15.7. В удобном для осмотра заявителями месте располагается информационный стенд, на котором размещаются перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, макет и образец заявления о предоставлении государственной услуги (запроса).

2.16. Показатели доступности и качества государственной услуги.

2.16.1. Показателем доступности государственной услуги является информированность о правилах и порядке предоставления государственной услуги (требования к составу, месту и периодичности размещения информации о предоставляемой государственной услуге).

2.16.2. Показатель качества государственной услуги включает в себя следующие составляющие:

- информированность о правилах и порядке предоставления государственной услуги (требования к составу, месту и периодичности размещения информации о предоставляемой услуге);
- комфортность ожидания предоставления услуги;
- комфортность получения услуги;
- отношение должностных лиц и специалистов к заявителю;
- доступность оказываемой услуги;
- время, затраченное на получение конечного результата услуги (оперативность);
- качество содержания конечного результата услуги;
- уровень кадрового обеспечения предоставления услуги, периодичности проведения мероприятий по повышению квалификации специалистов, участвующих в предоставлении государственной услуги;
- количество выявленных нарушений при предоставлении услуги;
- число поступивших жалоб на предоставление услуги.

2.17. Требования к организации предоставления государственной услуги в электронной форме.

2.17.1. Образцы форм заявления и иных документов доступны для копирования и заполнения в электронном виде на ЕПГУ, а также в региональном реестре.

2.17.2. На ЕПГУ и в региональном реестре заявителем могут быть скопированы и заполнены в электронном виде формы заявлений:

- об установлении полномочий физического лица в качестве эксперта, привлекаемого для проведения аккредитационной экспертизы организаций, осуществляющих образовательную деятельность;
- об установлении полномочий юридического лица в качестве экспертной

организации, привлекаемой для проведения аккредитационной экспертизы организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

2.17.3. Ответ на запрос, поступивший в департамент в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по указанному адресу электронной почты или в письменной форме по указанному почтовому адресу.

2.17.4. Заявители вправе осуществлять мониторинг хода предоставления государственной услуги с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг, а также Портала государственных и муниципальных услуг Владимирской области.

2.18. Предоставление государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг не осуществляется.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения

3.1. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- представление в департамент образования документов, их регистрация и проверка;

- оценка соответствия квалификационным требованиям для установления полномочий физического (юридического) лица в качестве эксперта (экспертной организации) и принятие аккредитационной комиссией решения;

- издание департаментом образования приказа об установлении (отказе в установлении) полномочий физического (юридического) лица в качестве эксперта (экспертной организации).

Блок-схема предоставления государственной услуги приведена в приложении № 3 к настоящему Регламенту.

3.2. Административная процедура «Представление в департамент образования документов, их регистрация и проверка».

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является представление в департамент образования документов в соответствии с пунктом 2.6 настоящего Регламента с последующей их регистрацией и проверкой.

3.2.2. Ответственный специалист осуществляет прием заявления и прилагаемых документов по описи и регистрацию их в день обращения (поступления).

3.2.3. Ответственный специалист проводит проверку заявления и документов в течение 3 рабочих дней со дня регистрации их поступления на предмет правильности заполнения заявления и полноты комплекта прилагаемых к нему документов.

3.2.4. В случаях, указанных в пункте 2.7 настоящего Регламента, департамент образования отказывает в приеме заявления к рассмотрению по существу, о чем сообщает заявителю в течение 5 рабочих дней со дня установления оснований для отказа путем направления (вручения) уведомления с указанием оснований отказа.

3.2.5. Результатом исполнения административной процедуры является учетная запись в регистрационном журнале о поступлении документов от заявителя, правильное заполненное заявление и полный комплект прилагаемых к нему документов.

3.3. Административная процедура "Оценка соответствия квалификационным требованиям для установления полномочий физического (юридического) лица в качестве эксперта (экспертной организации), и принятие аккредитационной комиссией решения".

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является наличие полного комплекта необходимых документов.

3.3.2. В случае правильного заполнения претендентом (организацией) заявления, наличия полного комплекта прилагаемых к нему документов департамент образования допускает претендента (организацию) к оценке соответствия квалификационным требованиям (требованиям) для установления полномочий физического лица в качестве эксперта, установления полномочий юридического лица в качестве экспертной организации.

3.3.3. Оценка соответствия претендента квалификационным требованиям проводится аккредитационной комиссией департамента образования (далее - комиссия) в два этапа.

На первом этапе в срок, не превышающий 10 рабочих дней со дня приема заявления и прилагаемых документов, комиссия рассматривает документы, представленные претендентом, и принимает решение о допуске претендента ко второму этапу проведения квалификационного экзамена либо об отказе в допуске ко второму этапу.

На втором этапе в срок, не превышающий 15 рабочих дней со дня приема заявления и прилагаемых документов, комиссией проводится квалификационный экзамен в устной и письменной форме.

Оценка соответствия организации установленным требованиям проводится комиссией в срок, не превышающий 25 рабочих дней со дня приема заявления и прилагаемых документов, на основании документов, представленных организацией. Департамент образования вправе организовать и провести при необходимости выездную проверку организации.

3.3.4. На основании документов, представленных претендентом (организацией), и результатов квалификационного экзамена претендента, результатов выездной проверки организации (в случае ее проведения) комиссия принимает одно из следующих решений:

а) об установлении полномочий физического лица в качестве эксперта по проведению аккредитационной экспертизы (с указанием уровня образования, укрупненной группы профессий, специальностей и направлений подготовки (для профессионального образования)) либо об отказе в установлении полномочий физического лица в качестве эксперта по проведению аккредитационной экспертизы;

б) об установлении полномочий юридического лица в качестве экспертной организации по проведению аккредитационной экспертизы (с указанием уровня образования, укрупненной группы профессий, специальностей и направлений

подготовки (для профессионального образования)) либо об отказе в установлении полномочий юридического лица в качестве экспертной организации по проведению аккредитационной экспертизы.

3.3.5. Решение комиссии оформляется протоколом и передается в департамент образования не позднее 2 рабочих дней со дня окончания работы комиссии.

3.3.6. Полномочия физического лица в качестве эксперта и полномочия юридического лица в качестве экспертной организации устанавливаются сроком на 3 года.

3.3.7. В случае принятия решения об отказе в установлении полномочий физического (юридического) лица в качестве эксперта (экспертной организации) претендент (организация) уведомляется об этом любым доступным способом в срок, не превышающий 5 рабочих дней со дня принятия указанного решения.

Повторное рассмотрение вопроса об установлении полномочий физического лица в качестве эксперта (полномочий юридического лица в качестве экспертной организации) проводится по заявлению претендента (организации) не ранее чем через один год после отказа в установлении полномочий физического лица в качестве эксперта (полномочий юридического лица в качестве экспертной организации).

3.3.7.1. Кроме того, к полномочиям комиссии относится принятие решения о прекращении полномочий эксперта (экспертной организации) в следующих случаях:

а) неисполнение без уважительной причины экспертом (экспертной организацией) обязанностей, установленных заключенным с ним гражданско-правовым договором о проведении аккредитационной экспертизы;

б) нарушение экспертом (экспертной организацией) прав и законных интересов организации, осуществляющей образовательную деятельность, допущенное при проведении аккредитационной экспертизы, установленное в ходе проверки поступившей в департамент образования информации;

в) невыполнение экспертом (экспертной организацией) требований, предусмотренных нормативными правовыми актами, регламентирующими процедуру проведения государственной аккредитации;

г) указание экспертом (экспертной организацией) недостоверных сведений в документах, представленных в департамент образования;

д) представление экспертом (экспертной организацией) заявления о прекращении полномочий эксперта (экспертной организации);

е) представление в департамент образования экспертом (экспертной организацией) уведомления с указанием причины и приложением копий соответствующих документов об изменениях сведений, представленных экспертом (экспертной организацией) в департамент образования при прохождении процедуры установления полномочий физического лица в качестве эксперта (полномочий юридического лица в качестве экспертной организации).

3.3.7.2. Решение комиссии принимается вне зависимости от срока полномочий эксперта (экспертной организации), оформляется протоколом и передается в департамент образования не позднее 15 рабочих дней со дня

получения комиссией информации, указанной в пункте 3.2.1 настоящего Регламента.

3.3.7.3. Департамент образования издает приказ о прекращении полномочий эксперта (экспертной организации) в течение 3 рабочих дней со дня принятия комиссией соответствующего решения.

3.3.8. Результатом административной процедуры является принятие решения об установлении (отказе в установлении) полномочий физического (юридического) лица в качестве эксперта (экспертной организации).

3.4. Административная процедура "Издание департаментом образования приказа об установлении (отказе в установлении) полномочий физического (юридического) лица в качестве эксперта (экспертной организации)".

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является решение комиссии об установлении (отказе в установлении) полномочий физического (юридического) лица в качестве эксперта (экспертной организации).

В соответствии с решением комиссии департамент образования не позднее 30 рабочих дней со дня приема заявления издает приказ об установлении полномочий физического лица в качестве эксперта (полномочий юридического лица в качестве экспертной организации) или приказ об отказе в установлении полномочий физического лица в качестве эксперта (полномочий юридического лица в качестве экспертной организации).

Приказ департамента образования об установлении полномочий физического лица в качестве эксперта (полномочий юридического лица в качестве экспертной организации) или о прекращении полномочий эксперта (экспертной организации) является основанием для включения сведений в реестр экспертов и экспертных организаций (далее - реестр).

3.4.2. Реестр ведется департаментом образования на электронных носителях на русском языке путем внесения в реестр реестровых записей.

3.4.3. Реестр состоит из двух разделов:

- сведения об экспертах и экспертных организациях, являющиеся открытыми и общедоступными для ознакомления с ними физических и юридических лиц на официальном сайте департамента образования в сети "Интернет" (далее - открытая часть реестра);

- сведения об экспертах и экспертных организациях, являющиеся закрытыми для ознакомления с ними физических и юридических лиц и являющиеся доступными для определенного департаментом образования круга лиц (далее - закрытая часть реестра).

3.4.4. Открытая часть реестра содержит следующие сведения.

Об экспертах:

- а) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии);
- б) дата и номер приказа департамента образования об установлении полномочий физического лица в качестве эксперта;
- в) срок действия аккредитации эксперта;
- г) уровень образования, укрупненная группа профессий, специальностей и направлений подготовки (для профессионального образования), в отношении которых эксперту установлены полномочия для проведения аккредитационной

экспертизы;

д) сведения о прекращении полномочий эксперта.

Об экспертных организациях:

а) полное и сокращенное (последнее - при наличии) наименования организации и государственный регистрационный номер записи о создании юридического лица;

б) дата и номер приказа департамента образования об аккредитации экспертной организации;

в) срок действия аккредитации экспертной организации;

г) уровень образования, укрупненная группа профессий, специальностей и направлений подготовки (для профессионального образования), в отношении которых экспертной организации установлены полномочия для проведения аккредитационной экспертизы;

д) сведения о прекращении полномочий экспертной организации.

3.4.5. Закрытая часть реестра содержит следующие сведения.

Об экспертах:

а) наименование субъекта Российской Федерации, в котором зарегистрирован по месту жительства или месту пребывания эксперт;

б) номер телефона, а также номер факса и адрес электронной почты (при наличии);

в) наличие формы допуска к сведениям, составляющим государственную тайну;

г) текущее место работы, занимаемая должность;

д) сведения о проведенных экспертом аккредитационных экспертизах (при наличии), заполняемые по форме, утвержденной приказом департамента образования.

Об экспертных организациях:

а) наименование субъекта Российской Федерации, в котором зарегистрирована экспертная организация, адрес местонахождения;

б) номер телефона, а также номер факса и адрес электронной почты (при наличии);

в) сведения о наличии лицензии на проведение работ с использованием сведений, составляющих государственную тайну, соответствующей степени секретности (при наличии);

г) сведения о проведенных экспертной организацией аккредитационных экспертизах (при наличии).

3.4.6. Сведения, указанные в пунктах 3.3.4 и 3.3.5 настоящего Регламента, вносятся в реестр в течение трех рабочих дней со дня издания приказа департамента образования об установлении полномочий физического лица в качестве эксперта (полномочий юридического лица в качестве экспертной организации) или о прекращении полномочий эксперта (экспертной организации).

3.4.7. Включение сведений в реестр осуществляется с учетом требований законодательства Российской Федерации о защите государственной тайны и персональных данных.

3.4.8. Сведения и документы об экспертах и экспертных организациях,

представленные в департамент образования в письменном или электронном виде, хранятся департаментом образования в соответствии с законодательством Российской Федерации об архивном деле и о защите персональных данных.

3.4.9. Департамент образования обеспечивает полноту, достоверность и актуальность вносимых в реестр сведений.

3.4.10. Директор департамента образования назначает лиц, ответственных за хранение сведений и внесение их в реестр.

3.4.11. При хранении и обработке информации, содержащейся в реестре, осуществляется принятие необходимых мер по защите указанной информации от повреждения или утраты, предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации в области защиты информации.

3.4.12. Доступ к информации, содержащейся в реестре, в целях ее изменения осуществляется с учетом установленных законодательством Российской Федерации требований к обеспечению защиты информации, ограничений по использованию информации и при условии применения программно-технических средств, позволяющих идентифицировать лицо, осуществляющее доступ к информации.

3.4.13. Результатом административной процедуры является издание приказа департамента образования.

3.4.14. В случае выявления в изданных в результате предоставления государственной услуги документах опечатки и ошибки, в указанные документы течение 5 (пяти) рабочих дней со дня выявления вносятся изменения.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением полноты и качества предоставления государственной услуги, последовательности действий, предусмотренных настоящим административным регламентом, и принятием решений осуществляется директором департамента образования и включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителя.

4.2. Периодичность плановых проверок устанавливается директором департамента, которые проводятся в установленном законодательством Российской Федерации порядке. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с исполнением административного регламента (комплексная проверка), или отдельные вопросы (тематическая проверка).

Внеплановая проверка проводится по конкретному обращению заинтересованного лица в департамент (в устной или письменной форме).

Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой указываются выявленные нарушения или недостатки (либо их отсутствие), а также предложения по их устранению.

4.3. Должностные лица департамента образования, ответственные за предоставление государственной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение сроков предоставления государственной услуги, порядка

рассмотрения запросов о предоставлении государственной услуги. Персональная ответственность государственных служащих закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.4. Контроль со стороны граждан, их объединений и организаций за предоставлением государственной услуги может быть осуществлен путем запроса соответствующей информации при условии, что она не является конфиденциальной.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) департамента образования, а также его должностных лиц

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке путем обращения в департамент образования и (или) в администрацию Владимирской области.

5.2. В досудебном (внесудебном) порядке заявитель может обжаловать решения, действия (бездействие):

- должностных лиц департамента образования - директору департамента образования;
- директора департамента образования и его заместителей - Губернатору области.

5.3. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;
- б) нарушение срока предоставления государственной услуги;
- в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области для предоставления государственной услуги;
- г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области для предоставления государственной услуги;
- д) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области;
- е) требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области.

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

Жалоба должна содержать:

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

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) департамента образования, его должностного лица либо государственного гражданского служащего;

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

5.5. 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 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.

5.6. Прием жалоб в письменной форме осуществляется департаментом образования в месте предоставления государственной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.5 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.

5.7. Жалоба подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены департаментом образования.

В случае обжалования отказа департамента образования, его должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

5.8. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.9. По результатам рассмотрения жалобы департамент образования принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

При удовлетворении жалобы департамент образования 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.

5.10. Департамент образования отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.11. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

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

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование департамента, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

- б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;
- г) основания для принятия решения по жалобе;
- д) принятое по жалобе решение;
- е) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;
- ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом департамента образования.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица департамента образования, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.13. Решение по результатам рассмотрения жалобы заявитель вправе обжаловать в судебном порядке.

5.14. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется департаментом образования посредством размещения информации на стендах в месте предоставления государственной услуги, на официальном сайте в сети Интернет, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

5.15. Жалобы и обращения заинтересованных лиц рассматриваются в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».



Приложение № 1
к административному регламенту

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ФОРМА

Директору департамента образования
администрации Владимирской области

фамилия, имя, отчество (при наличии)
претендента

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу аккредитовать меня в качестве эксперта, привлекаемого для проведения аккредитационной экспертизы организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

Фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) _____

Реквизиты документа, удостоверяющего личность _____

Контактная информация (место жительства (место пребывания), телефон) _____

Уровень высшего образования, наименование организации, выдавшей документ о высшем образовании и о квалификации, наименование специальности, направления подготовки, наименование присвоенной квалификации _____

Место работы (полное наименование и местонахождение работодателя), занимаемая должность _____

Стаж (опыт) работы в сфере образования _____

Уровень образования, укрупненная группа профессий, специальностей и направлений подготовки (для профессионального образования), в отношении которой претендент подает заявление на проведение аккредитационной экспертизы в организациях, осуществляющих образовательную деятельность _____

Идентификационный номер налогоплательщика и (или) страховой номер индивидуального лицевого счета в системе обязательного пенсионного страхования _____

Форма допуска к сведениям, составляющим государственную тайну (при привлечении к аккредитационной экспертизе образовательных программ, содержащих сведения, составляющие государственную тайну (при наличии)) _____

Согласен на обработку персональных данных в соответствии с законодательством Российской Федерации.

К настоящему заявлению прилагаются следующие документы по описи
" " _____ 20__ г.



дата

подпись

<*> Опись документов, представляемых в департамент образования одновременно с заявлением (с указанием наименований документов, количества листов, даты составления описи и с подписью лица, составившего опись).

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ФОРМА

Директору департамента образования
администрации Владимирской области_____

полное наименование юридического лица

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу аккредитовать в качестве экспертной организации, привлекаемой для проведения аккредитационной экспертизы организаций, осуществляющих образовательную деятельность:

Полное и сокращенное (последнее - при наличии) наименование _____

Место нахождения, а также контактный телефон, адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» _____

Фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) руководителя организации _____

Идентификационный номер налогоплательщика, данные документа о постановке организации на учет в налоговом органе _____

Уровень образования, укрупненная группа профессий, специальностей и направлений подготовки (для профессионального образования), в отношении которой организация подает заявление на проведение аккредитационной экспертизы в организациях, осуществляющих образовательную деятельность _____

Лицензия на проведение работ с использованием сведений, составляющих государственную тайну, соответствующей степени секретности (при наличии) _____

дата

должность

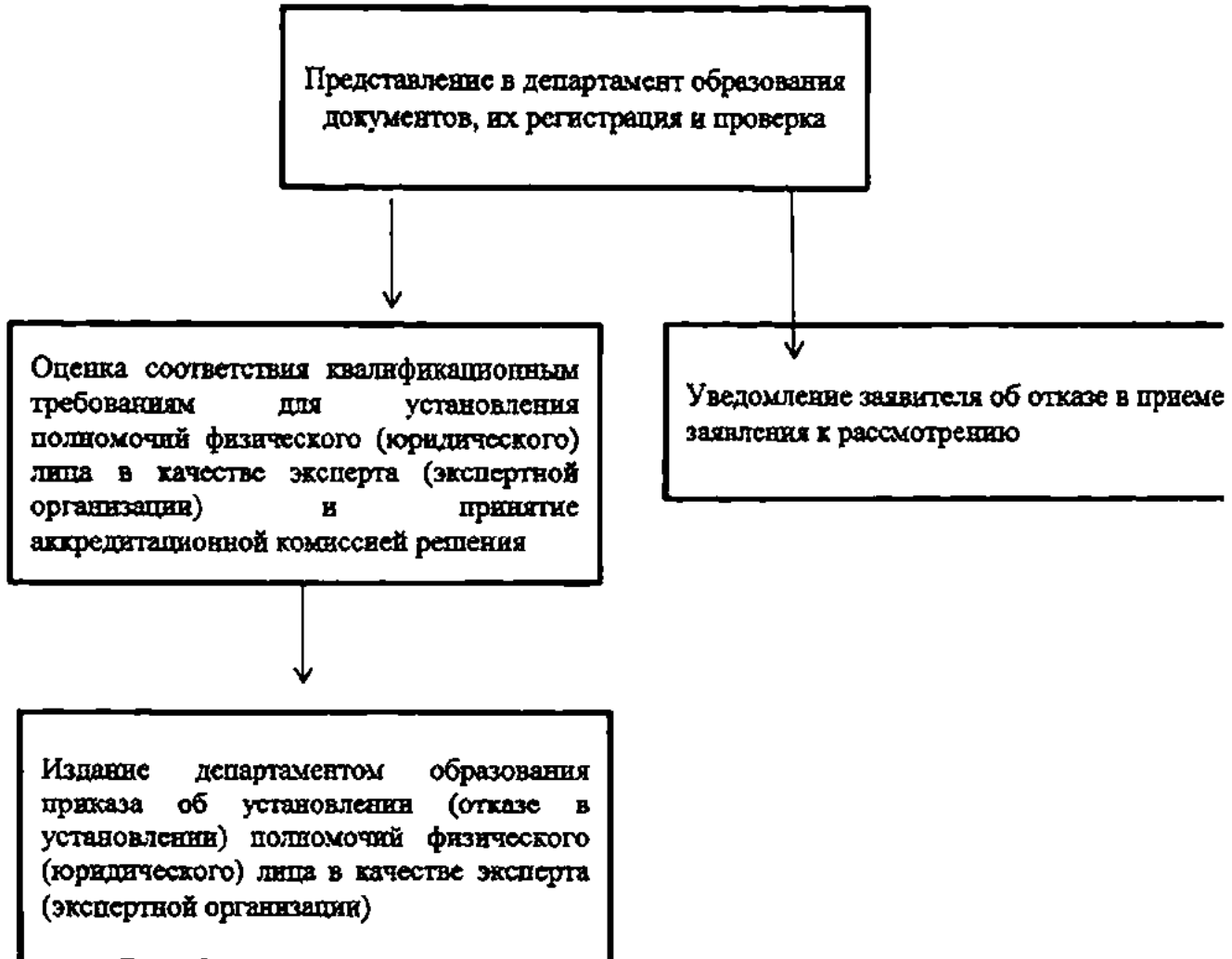
подпись

МП

К настоящему заявлению прилагаются следующие документы по описи <*> от
" ____ " _____ 20__ г.

<*> Опись документов, представляемых в департамент образования одновременно с заявлением (с указанием наименований документов, количества листов, даты составления описи и с подписью руководителя юридического лица).



БЛОК-СХЕМА
ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ ДЕЙСТВИЙ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

**Административный регламент
работы аттестационной комиссии департамента образования
администрации Владимирской области по аттестации педагогических
работников организаций, осуществляющих образовательную
деятельность и находящихся в ведении Владимирской области,
педагогических работников муниципальных и частных организаций,
осуществляющих образовательную деятельность**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент работы аттестационной комиссии департамента образования администрации Владимирской области по аттестации педагогических работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность и находящихся в ведении Владимирской области, педагогических работников муниципальных и частных организаций, осуществляющих образовательную деятельность (далее - педагогические работники, организации, осуществляющие образовательную деятельность, государственная услуга), в целях установления квалификационной категории по желанию педагогических работников (первой или высшей) (далее - административный регламент) разработан для повышения качества и эффективности предоставления государственной услуги и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении государственной услуги.

1.2. Предметом регулирования административного регламента является предоставление аттестационной комиссией департамента образования администрации Владимирской области по аттестации педагогических работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность и находящихся в ведении Владимирской области, педагогических работников муниципальных и частных организаций, осуществляющих образовательную деятельность (далее - аттестационная комиссия) государственной услуги.

1.3. Заявителями на аттестацию в целях установления квалификационной категории выступают педагогические работники организаций, замещающие должности, поименованные в подразделе 2 раздела I номенклатуры должностей педагогических работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность, должностей руководителей образовательных организаций, утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2013 № 678, в том числе в случаях, когда замещение должностей осуществляется по совместительству в той же или иной организации, а также путем совмещения должностей наряду с работой в той же организации, определенной трудовым договором.

1.3.1 Квалификационная категория педагогическим работникам устанавливается сроком на пять лет. Срок действия квалификационной категории

продлению не подлежит.

1.3.2. Педагогические работники могут обратиться в аттестационную комиссию с заявлением о проведении аттестации в целях установления высшей квалификационной категории по должности, по которой аттестация будет проводиться впервые, не ранее чем через 2 года после установления по этой должности первой квалификационной категории.

1.3.3. Заявитель имеет право отозвать заявление на любом этапе проведения процедуры аттестации до вынесения решения аттестационной комиссии.

1.4. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги.

1.4.1. Информация о государственной услуге может быть получена непосредственно в помещении департамента образования администрации области (далее – департамент, департамент образования) на информационных стендах, на личном приеме, с использованием средств телефонной связи, на официальном сайте департамента образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», путем направления в аттестационную комиссию письменного обращения, в том числе в форме электронного документа с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, включая федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) и государственной информационной системы «Реестр государственных и муниципальных услуг Владимирской области» (далее - региональный реестр).

1.4.2. Место нахождения, график работы, справочные телефоны, а также адреса официального сайта, электронной почты и (или) формы обратной связи департамента образования размещаются в сети «Интернет», на ЕПГУ и в региональном реестре.

1.4.3. В ходе предоставления государственной услуги аттестационная комиссия взаимодействует с государственным бюджетным учреждением Владимирской области «Региональный информационно-аналитический центр оценки качества образования» (далее – ГБУ ВО РИАЦОКО).

1.4.4. На информационных стендах и официальном сайте департамента образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещаются следующие материалы:

- информация о порядке предоставления государственной услуги;
- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;
- перечень документов, представляемых заявителем для предоставления государственной услуги;
- образцы оформления документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- текст административного регламента с приложениями (полная версия на официальном сайте департамента образования в информационно-

телекоммуникационной сети «Интернет», на ЕПГУ и в региональном реестре, извлечения - на информационных стендах);

- краткое описание порядка предоставления государственной услуги в текстовом виде или в виде блок-схемы;

- место расположения, график работы, номера телефонов, адрес официального сайта аттестационной комиссии в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- порядок обжалования решений, действий или бездействия членов аттестационной комиссии.

При изменении информации по предоставлению государственной услуги осуществляется ее периодическое обновление.

1.4.5. При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителя специалист (секретарь аттестационной комиссии), ответственный за предоставление государственной услуги, должен предоставить полную и достоверную информацию заявителю по всем интересующим вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста (секретаря аттестационной комиссии), принявшего телефонный звонок.

При невозможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы специалист (секретарь аттестационной комиссии), принявший телефонный звонок, должен переадресовать его на другое должностное лицо или же обратившемуся заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.4.6. Консультации (справки) по вопросам предоставления государственной услуги осуществляются специалистом (секретарем аттестационной комиссии) на личном приеме и по телефону.

Ответ на письменное обращение дается в течение 30 дней со дня регистрации обращения в департаменте образования.

1.4.7. Информация по вопросам предоставления государственной услуги, сведения о ходе ее предоставления могут быть получены заявителем с использованием ЕПГУ и регионального реестра.

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги «Государственная услуга по аттестации педагогических работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность и находящихся в ведении Владимирской области, педагогических работников муниципальных и частных организаций, осуществляющих образовательную деятельность».

2.2. Предоставление государственной услуги осуществляется аттестационной комиссией.

2.3. При предоставлении государственной услуги аттестационная комиссия взаимодействует с:

органами исполнительной власти области в части аттестации педагогических работников организаций, находящихся в ведении органов исполнительной власти, осуществляющих управление в сфере культуры, физкультуры и спорта, здравоохранения и других сфер социальной деятельности;

областной организацией профсоюза работников народного образования и науки в части защиты прав педагогических работников при проведении аттестации;

органами местного самоуправления муниципальных районов и городских округов области (далее - органы местного самоуправления) - при формировании состава аттестационной комиссии;

организациями, осуществляющими образовательную деятельность, - при формировании состава аттестационной комиссии;

ГБУ ВО РИЦОКО в части организации проведения экспертизы профессиональной компетентности педагогических работников.

2.4. Результатом предоставления государственной услуги является решение аттестационной комиссии об установлении или отказе в установлении первой (высшей) квалификационной категории; издание на основании решения аттестационной комиссии приказа департамента образования и размещение его на официальном сайте департамента образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.5. Срок предоставления государственной услуги.

2.5.1. Департамент образования в начале календарного года формирует аттестационную комиссию и утверждает ее персональный состав.

Аттестационная комиссия в составе председателя комиссии, заместителя председателя, секретаря и членов комиссии формируется из числа представителей органов государственной власти Владимирской области, органов местного самоуправления, профессиональных союзов, научных организаций и общественных объединений, органов самоуправления образовательных организаций и работников образовательных организаций.

2.5.2. Заседания аттестационной комиссии проводятся в течение календарного года в соответствии с графиком, ежегодно утверждаемым приказом департамента образования.

2.5.3. Дата проведения аттестации для каждого педагогического работника устанавливается индивидуально в соответствии с утвержденным графиком заседаний аттестационной комиссии. При составлении графика должны учитываться сроки действия ранее установленных квалификационных категорий.

2.5.4. Продолжительность аттестации для каждого педагогического работника от даты поступления заявления и документов до издания департаментом образования приказа об установлении педагогическим работникам первой или высшей квалификационной категории и его размещения на официальном сайте департамента образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» не должна превышать 90 календарных дней.

2.5.5. Сроки исполнения административных процедур при аттестации

педагогических работников в целях установления квалификационной категории (первой или высшей) составляют:

прием, проверка и регистрация документов специалистом департамента образования (секретарем аттестационной комиссии) и рассмотрение заявлений специалистом департамента образования (секретарем аттестационной комиссии) - в срок не более 30 календарных дней со дня их получения, в течение которого определяется конкретный срок проведения аттестации для каждого педагогического работника индивидуально с учетом срока действия ранее установленной квалификационной категории и осуществляется письменное уведомление педагогических работников о сроке и месте проведения их аттестации;

утверждение графика проведения всестороннего анализа профессиональной деятельности педагогических работников - ежемесячно;

проведение всестороннего анализа профессиональной деятельности педагогических работников, подготовка заключения по итогам проведения всестороннего анализа профессиональной деятельности педагогических работников специалистами ГБУ ВО РИАЦОКО и передача его специалисту департамента образования (секретарю аттестационной комиссии) для рассмотрения на заседании аттестационной комиссии и формирование пакета документов педагогического работника специалистом департамента образования (секретарю аттестационной комиссии) для рассмотрения на заседании аттестационной комиссии - в срок не более 50 календарных дней со дня передачи специалистом департамента образования (секретарем аттестационной комиссии) документов педагогического работника на аттестацию в ГБУ ВО РИАЦОКО;

подготовка и размещение приказа департамента образования об установлении педагогическим работникам первой или высшей квалификационной категории на официальном сайте департамента образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - в течение 10 календарных дней со дня принятия решения аттестационной комиссией.

2.6. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами, перечень которых размещен на официальном сайте департамента образования в сети «Интернет», в ЕПГУ и в региональном реестре.

2.7. Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

2.7.1. Для рассмотрения вопроса об аттестации педагогического работника в целях установления квалификационной категории необходимы следующие документы:

1) заявление, подаваемое непосредственно в аттестационную комиссию либо направляемое в адрес аттестационной комиссии по почте письмом с уведомлением о вручении или с уведомлением в форме электронного документа с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по рекомендуемой форме согласно приложению № 1 к

административному регламенту.

В заявлении о проведении аттестации педагогический работник указывает квалификационные категории и должности, по которым он желает пройти аттестацию;

2) копия выписки из приказа о присвоении квалификационной категории (при наличии действующей или закончившей действие квалификационной категории);

3) документы для осуществления всестороннего анализа профессиональной деятельности педагогического работника;

4) заключение ГБУ ВО РИАЦОКО.

Заявление заверяется личной или простой электронной подписью заявителя в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Данные в заявлении не должны противоречить данным в документах об образовании и (или) о квалификации, сроках действия ранее установленной квалификационной категории, почетных званиях и наградах, других документах.

Заявление о проведении аттестации подается педагогическим работником независимо от продолжительности работы в организации, в том числе в период нахождения в отпуске по уходу за ребенком.

Истечение срока действия высшей квалификационной категории не ограничивает право педагогического работника впоследствии обращаться в аттестационную комиссию с заявлением о проведении его аттестации в целях установления высшей квалификационной категории по той же должности.

2.7.2. Документы, указанные в подпункте 1 пункта 2.7.1. настоящего регламента предоставляются педагогическим работником; в подпунктах 2-3 оператором образовательной организации, ответственным за передачу материалов электронного портфолио педагогических работников посредством защищенной сети.

2.8. Аттестационная комиссия не вправе требовать от заявителя:

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 аттестационной комиссии, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области и муниципальными правовыми актами, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные

государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.9. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги:

отсутствие в текстах документов фамилии, имени, отчества, должности, места работы педагогического работника, даты присвоения ранее установленной квалификационной категории, подписи и (или) расшифровки подписи педагогического работника;

наличие в документах подчисток, приписок, зачеркнутых слов и исправлений;

наличие в документах серьезных повреждений, которые не позволяют однозначно истолковать содержание документа;

обращение заявителя о проведении аттестации с целью установления высшей квалификационной категории ранее, чем через 2 года после установления ему первой квалификационной категории;

обращение заявителя о проведении аттестации с целью установления первой или высшей квалификационной категории по должности, которую он не занимает на момент подачи заявления.

2.10. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

2.11. Перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги:

поступление заявления и документов от педагогического работника, работающего в организации, аттестация педагогических работников которой не отнесена к компетенции аттестационной комиссии;

несоответствие должности педагогического работника в момент принятия решения аттестационной комиссии должности, указанной в заявлении;

несоответствие профессиональных результатов, указанных педагогическим работником в заявлении в качестве оснований для аттестации, требованиям, предъявляемым к заявленной квалификационной категории;

обращение педагогического работника в аттестационную комиссию с заявлением о проведении аттестации в целях установления высшей квалификационной категории при отсутствии у него первой квалификационной категории;

обращение педагогического работника о прекращении предоставление государственной услуги;

увольнение педагогического работника.

2.12. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

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

предоставления государственной услуги не должен превышать 15 минут.

2.14. Центральный вход в здание оборудован вывеской, содержащей наименование государственного органа, предоставляющего государственную услугу.

Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

2.14.1. Помещения для должностных лиц, осуществляющих предоставление государственной услуги, должны быть снабжены табличками с указанием номера кабинета, названия отдела, фамилий, имен, отчеств, должностей должностных лиц, ответственных за предоставление государственной услуги.

2.14.2. Рабочие места должностных лиц, осуществляющих предоставление государственной услуги, оборудуются:

рабочими столами и стульями (не менее 1 комплекта на одно должностное лицо);

компьютерами (1 рабочий компьютер на одно должностное лицо);

оргтехникой, позволяющей своевременно и в полном объеме осуществлять предоставление государственной услуги.

2.14.3. Места для приема заявителей и места ожидания на подачу или получение документов оборудуются стульями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в помещении.

2.14.4. В местах предоставления государственной услуги на видном месте вывешиваются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников департамента образования.

2.14.5. В удобном для осмотра заявителями месте располагается информационный стенд, на котором размещаются перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, макет и образец заявления о предоставлении государственной услуги (запроса).

2.15. Показатели доступности и качества государственной услуги.

2.15.1. Показателем доступности государственной услуги является информированность о правилах и порядке предоставления государственной услуги (требования к составу, месту и периодичности размещения информации о предоставляемой государственной услуге).

2.15.2. Показатель качества государственной услуги включает в себя следующие составляющие:

- уровень подготовки педагогических кадров, периодичность проведения мероприятий по повышению квалификации специалистов, участвующих в предоставлении государственной услуги;

- число поступивших жалоб о ненадлежащем качестве предоставления государственной услуги;

- количество выявленных нарушений при предоставлении государственной услуги;

- количество обращений в суд заявителей о нарушениях при предоставлении государственной услуги.

2.16. Особенности предоставления государственной услуги в электронной форме.

2.16.1. Информация о государственной услуге размещается на ЕПГУ, а также в региональном реестре.

2.16.2. Образец формы заявления доступен для копирования и заполнения в электронном виде на ЕПГУ, а также в региональном реестре.

2.16.3. Заявители вправе осуществлять мониторинг хода предоставления государственной услуги с использованием на ЕПГУ, а также в региональном реестре.

2.17. Предоставление государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг не осуществляется

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

3.1. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) прием и регистрация документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

2) рассмотрение заявления педагогического работника;

3) проведение всестороннего анализа профессиональной деятельности педагогического работника;

4) формирование пакета документов педагогического работника для рассмотрения на заседании аттестационной комиссии;

5) принятие решения аттестационной комиссией, издание приказа департамента образования по результатам аттестации и размещение его на официальном сайте департамента образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Блок-схема предоставления государственной услуги приведена в приложении № 2 к настоящему административному регламенту.

3.2. Административная процедура «Прием и регистрация документов, необходимых для предоставления государственной услуги».

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление заявления педагогического работника.

3.2.2. Специалист департамента образования (секретарь аттестационной комиссии) фиксирует факт поступления документов в электронном регистрационном журнале учета входящих документов:

а) порядковый номер записи;

б) дата регистрации;

- в) цель обращения заявителя;
- г) данные о заявителе.

3.2.3. Результатом исполнения административной процедуры является учетная запись в электронном регистрационном журнале о поступлении документов от заявителя.

3.3. Административная процедура «Рассмотрение заявления педагогического работника».

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является регистрация документов от заявителя в электронном регистрационном журнале.

3.3.2. Специалист департамента образования (секретарь аттестационной комиссии) в соответствии с утвержденным графиком заседаний аттестационной комиссии устанавливает дату проведения аттестации.

При наличии оснований для отказа в приеме документов и предоставлении государственной услуги, указанных в пунктах 2.9 и 2.10 настоящего административного регламента, письменно уведомляет заявителя о них.

3.3.3. Результатом исполнения административной процедуры является рассмотрение заявления педагогического работника и определение даты аттестации педагогического работника.

3.4. Административная процедура «Проведение всестороннего анализа профессиональной деятельности педагогических работников».

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является включение педагогического работника в график проведения всестороннего анализа профессиональной деятельности педагогических работников.

3.4.2. Проведение всестороннего анализа профессиональной деятельности педагогических работников (далее - анализ) осуществляется в целях установления квалификационной категории (первой или высшей).

3.4.3. Анализ проводится в ГБУ ВО РИАЦОКО.

3.4.4. Специалист департамента образования (секретарь аттестационной комиссии) передает документы на аттестацию педагогических работников специалистам ГБУ ВО РИАЦОКО в срок, не превышающий 30 календарных дней с момента регистрации заявления.

3.4.5. Анализ проводится в два этапа:

первый этап - квалификационные испытания по определению уровня квалификации и профессиональных возможностей педагогических работников на основе анализа результатов профессиональной деятельности, представленных в устойчивых характеристиках осуществления этой деятельности аттестуемым работником, направленных на качественное выполнение им требований к педагогической деятельности аттестуемого, предусмотренных для соответствующей квалификационной категории приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.04.2014 № 276 «Об утверждении Порядка проведения аттестации педагогических работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность» (при условии, что деятельность аттестуемого связана с соответствующими направлениями работы);

второй этап - определение эффективности профессиональной деятельности

педагогических работников на основе анализа практических результатов их работы, отраженных в представленных аттестуемым работником в аттестационную комиссию документах (материалах) и предусмотренных для соответствующей квалификационной категории приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.04.2014 № 276 «Об утверждении Порядка проведения аттестации педагогических работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность» (при условии, что деятельность аттестуемого связана с соответствующими направлениями работы).

3.4.6. Первый этап аттестации, устанавливающий знание нормативно-правовой базы, основ педагогики и психологии, актуальных вопросов профессиональной деятельности, осуществляется специалистами ГБУ ВО РИАЦОКО посредством автоматизированной технологии оценивания профессионального потенциала (потенциальных возможностей) и определения уровня квалификации педагогических работников образовательных организаций.

Результатом оценки является автоматизированное формирование выводов для аттестационной комиссии по итогам обследования аттестуемых лиц, формирование прогнозов и рекомендаций для них с целью повышения качества их педагогической деятельности, в том числе путем объективного определения необходимых направлений повышения квалификации и перспектив использования потенциальных возможностей каждого конкретного аттестуемого педагогического работника.

3.4.7. Информацию о результатах оценки педагогический работник может получить у специалистов ГБУ ВО РИАЦОКО, осуществляющих проведение аттестации, по истечении 5 календарных дней со дня его проведения.

3.4.8. Второй этап аттестации педагогических работников включает анализ документов (материалов), представленных аттестуемым работником в аттестационную комиссию в форме электронного портфолио и отражающих практические результаты профессиональной деятельности педагогических работников.

3.4.9. Передача материалов электронного портфолио педагогических работников производится посредством защищенной сети.

3.4.10. Основой портфолио являются критерии и показатели на квалификационные категории (далее – критерии и показатели), разработанные группами специалистов ГБУ ВО РИАЦОКО, с учетом должностных обязанностей заявителей и видов образовательных организаций.

Критерии и показатели утверждаются приказом департамента образования.

3.4.11. Проведение анализа документов (материалов) на втором этапе аттестации осуществляется группами специалистов, утвержденными приказами департамента образования.

В ходе проведения второго этапа ведется протокол, который подписывается всеми специалистами группы.

Решение группы выносится в день прохождения второго этапа аттестации.

3.4.12. Основанием для подготовки заключения по итогам проведения всестороннего анализа профессиональной деятельности педагогических

работников (далее - заключение) являются обобщенные результаты оценки профессиональной деятельности педагогического работника по каждому этапу.

Результаты этапов анализа заносятся в электронную базу данных.

3.4.13. Специалисты ГБУ ВО РИАЦОКО готовят и направляют заключение специалисту департамента образования (секретарю аттестационной комиссии), ответственному за формирование пакета документов педагогического работника, не позднее чем за 10 календарных дней до заседания аттестационной комиссии департамента образования.

3.4.14. Информацию о результатах проведения анализа профессиональной деятельности педагогический работник может получить у специалиста департамента образования (секретаря аттестационной комиссии) по истечении 5 календарных дней со дня предоставления заключения специалистами ГБУ ВО РИАЦОКО.

3.4.15. Результатом исполнения административной процедуры является заключение ГБУ ВО РИАЦОКО.

3.5. Административная процедура «Формирование пакета документов педагогического работника для рассмотрения на заседании аттестационной комиссии».

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление в департамент образования заключения ГБУ ВО РИАЦОКО по результатам проведения всестороннего анализа профессиональной деятельности педагогического работника.

3.5.2. Специалист департамента образования (секретарь аттестационной комиссии) формирует пакет документов педагогического работника.

3.5.3. Результатом исполнения административной процедуры является сформированный пакет документов педагогического работника, необходимый для рассмотрения на заседании аттестационной комиссии.

3.6. Административная процедура «Принятие решения аттестационной комиссией, издание приказа департамента образования по результатам аттестации и размещение его на официальном сайте департамента образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.6.1. Основанием для начала административной процедуры является сформированный пакет документов педагогического работника для рассмотрения на заседании аттестационной комиссии.

3.6.2. Педагогический работник имеет право лично присутствовать при его аттестации на заседании аттестационной комиссии. При неявке педагогического работника на заседание аттестационной комиссии аттестация проводится в его отсутствие.

3.6.3. Решение об установлении или отказе в установлении первой (высшей) квалификационной категории принимается на заседании аттестационной комиссии.

3.6.4. Первая квалификационная категория педагогическим работникам устанавливается:

1) в части определения уровня квалификации и профессиональных

возможностей педагогического работника на основе анализа результатов профессиональной деятельности, представленных в устойчивых характеристиках осуществления этой деятельности аттестуемым работником, направленных на качественное выполнение им требований к педагогической деятельности аттестуемого - на основе следующих результатов профессиональной деятельности аттестуемого, характеризующих качество процесса выполнения им соответствующих требований к педагогической деятельности:

- личного вклада аттестуемого в повышение качества образования;
- совершенствования им методов обучения и воспитания;

2) в части определения эффективности профессиональной деятельности педагогического работника на основе анализа практических результатов его работы, отраженных в представленных аттестуемым в аттестационную комиссию документах (материалах), - на основе следующих практических результатов работы аттестуемого педагогического работника:

- стабильных положительных результатов освоения обучающимися образовательных программ по итогам мониторингов, проводимых образовательной организацией;

- стабильных положительных результатов освоения обучающимися образовательных программ по итогам мониторинга системы образования, проводимого в порядке, установленном постановлением Правительства Российской Федерации от 05.08.2013 № 662 «Об осуществлении мониторинга системы образования»;

- выявления развития у обучающихся способностей к научной (интеллектуальной), творческой, физкультурно-спортивной деятельности;

- транслирования в педагогических коллективах опыта практических результатов своей профессиональной деятельности;

- активного участия в работе методических объединений педагогических работников организации.

3.6.5. Высшая квалификационная категория педагогическим работникам устанавливается:

1) в части определения уровня квалификации и профессиональных возможностей педагогического работника на основе анализа результатов профессиональной деятельности, представленных в устойчивых характеристиках осуществления этой деятельности аттестуемым работником, направленных на качественное выполнение им требований к педагогической деятельности аттестуемого, - на основе следующих результатов профессиональной деятельности аттестуемого, характеризующих качество процесса выполнения им соответствующих требований к педагогической деятельности:

- личного вклада аттестуемого в повышение качества образования;
- совершенствования им методов обучения и воспитания;
- продуктивного использования им новых образовательных технологий;

2) в части определения эффективности профессиональной деятельности педагогического работника на основе анализа практических результатов его работы, отраженных в представленных аттестуемым в аттестационную комиссию

документах (материалах), - на основе следующих практических результатов работы аттестуемого педагогического работника:

- достижения обучающимися положительной динамики результатов освоения образовательных программ по итогам мониторингов, проводимых образовательной организацией;

- достижения обучающимися положительных результатов освоения образовательных программ по итогам мониторинга системы образования, проводимого в порядке, установленном постановлением Правительства Российской Федерации от 05.08.2013 № 662 «Об осуществлении мониторинга системы образования»;

- выявления и развития способностей обучающихся к научной (интеллектуальной), творческой, физкультурно-спортивной деятельности, а также их участия в олимпиадах, конкурсах, фестивалях, соревнованиях;

- транслирования в педагогических коллективах опыта практических результатов своей профессиональной деятельности, в том числе экспериментальной и инновационной;

- активного участия в работе методических объединений педагогических работников организаций, в разработке программно-методического сопровождения образовательного процесса, профессиональных конкурсах.

3.6.6. Оценка профессиональной деятельности педагогического работника в целях установления квалификационной категории осуществляется аттестационной комиссией на основе результатов его работы, предусмотренных пунктами 3.6.4 и 3.6.5 настоящего административного регламента, при условии, что его деятельность связана с соответствующими направлениями работы.

3.6.7. По результатам аттестации аттестационная комиссия принимает одно из следующих решений:

- установить первую (высшую) квалификационную категорию (указывается должность педагогического работника, по которой устанавливается квалификационная категория);

- отказать в установлении первой (высшей) квалификационной категории (указывается должность, по которой педагогическому работнику отказывается в установлении квалификационной категории).

3.6.8. Решение аттестационной комиссией принимается в отсутствие аттестуемого педагогического работника открытым голосованием большинством голосов присутствующих на заседании членов аттестационной комиссии. При равенстве голосов аттестационная комиссия принимает решение об установлении первой (высшей) квалификационной категории.

При прохождении аттестации педагогический работник, являющийся членом аттестационной комиссии, не участвует в голосовании по своей кандидатуре.

Результаты аттестации педагогического работника, непосредственно присутствующего на заседании аттестационной комиссии, сообщаются ему после подведения итогов голосования.

3.6.9. Решение аттестационной комиссии оформляется протоколом, который

подписывается председателем, заместителем председателя, секретарем и членами аттестационной комиссии, принимавшими участие в голосовании.

Решение аттестационной комиссии вступает в силу со дня его вынесения.

3.6.10. При принятии в отношении педагогического работника, имеющего первую квалификационную категорию, решения аттестационной комиссии об отказе в установлении высшей квалификационной категории за ним сохраняется первая квалификационная категория до истечения срока ее действия.

3.6.11. Педагогические работники, которым при проведении аттестации отказано в установлении квалификационной категории, обращаются по их желанию в аттестационную комиссию с заявлением о проведении аттестации на ту же квалификационную категорию не ранее чем через год со дня принятия аттестационной комиссией соответствующего решения.

3.6.12. Решение аттестационной комиссии о результатах аттестации педагогического работника утверждается приказом департамента образования.

Педагогическим работникам, в отношении которых аттестационной комиссией принято решение об установлении первой или высшей квалификационной категории, соответствующая квалификационная категория устанавливается приказом департамента образования со дня вынесения решения аттестационной комиссией.

Приказы об установлении первой или высшей квалификационной категории по результатам аттестации размещаются на официальном сайте департамента образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.6.13. Квалификационные категории, установленные педагогическим работникам, сохраняются до окончания срока их действия при переходе в другую организацию, в том числе расположенную в другом субъекте Российской Федерации.

3.6.14. Результаты аттестации в целях установления квалификационной категории (первой или высшей) педагогический работник вправе обжаловать в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.6.15. Протокол заседания и приказ департамента образования хранятся в архиве департамента образования до следующей аттестации педагогического работника.

3.6.16. Результатом исполнения административной процедуры являются решение аттестационной комиссии об аттестации педагогического работника, указанное в пункте 3.6.7 настоящего административного регламента, и издание приказа департамента образования на основании решения аттестационной комиссии по результатам аттестации.

3.7. Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственной услуги.

3.7.1. Предоставление государственной услуги в электронной форме осуществляется на базе информационных систем, составляющих информационно-технологическую и коммуникационную инфраструктуру.

3.7.2. При предоставлении государственной услуги в электронной форме осуществляются:

- предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о государственной услуге;
- подача заявителем запроса и прием запросов с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг.

3.8. В случае выявления в изданных в результате предоставления государственной услуги документах опечатки и ошибки, в указанные документы в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня выявления вносятся изменения.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением полноты и качества предоставления государственной услуги, последовательности действий, предусмотренных настоящим административным регламентом, и принятием решений осуществляется директором департамента образования (председателем аттестационной комиссии) и включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителя.

4.2. Периодичность плановых проверок устанавливается директором департамента (председателем аттестационной комиссии), которые проводятся в установленном законодательством Российской Федерации порядке. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с исполнением административного регламента (комплексная проверка), или отдельные вопросы (тематическая проверка).

Внеплановая проверка проводится по конкретному обращению заинтересованного лица (в устной или письменной форме).

Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой указываются выявленные нарушения или недостатки (либо их отсутствие), а также предложения по их устранению.

4.3. Должностные лица департамента образования, ответственные за предоставление государственной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение сроков предоставления государственной услуги, порядка рассмотрения запросов о предоставлении государственной услуги. Персональная ответственность государственных служащих закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.4. Контроль со стороны граждан, их объединений и организаций за предоставлением государственной услуги может быть осуществлен путем запроса соответствующей информации при условии, что она не является конфиденциальной.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) аттестационной комиссии, а также ее членов

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке путем обращения в департамент образования и (или) в администрацию Владимирской области.

5.2. В досудебном (внесудебном) порядке заявитель может обжаловать решения, действия (бездействие):

- членов аттестационной комиссии - директору департамента образования (председателю аттестационной комиссии);

- директора департамента образования (председателя аттестационной комиссии) - Губернатору области.

5.3. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

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

б) нарушение срока предоставления государственной услуги;

в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области для предоставления государственной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области для предоставления государственной услуги;

д) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области;

е) требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области;

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

Жалоба должна содержать:

а) наименование аттестационной комиссии, предоставляющей государственную услугу, фамилия, имя, отчество члена аттестационной комиссии 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;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) аттестационной комиссии, ее членов;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и

действием (бездействием) аттестационной комиссии, ее членов. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5. 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) 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.

5.6. Прием жалоб в письменной форме осуществляется департаментом образования в месте предоставления государственной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной функции).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.5 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.

5.7. Жалоба подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа аттестационной комиссии в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

5.8. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.9. По результатам рассмотрения жалобы департамент образования принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате

предоставления государственной услуги документах, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

При удовлетворении жалобы департамент образования принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений.

5.10. Департамент образования отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.11. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

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

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование департамента, должность, фамилия, имя, отчество его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом департамента образования.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица департамента образования, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.14. Решение по результатам рассмотрения жалобы заявитель вправе обжаловать в судебном порядке.

5.15. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется департаментом образования посредством размещения информации на стендах в месте предоставления государственной услуги, на официальном сайте в сети «Интернет», на ЕПГУ.

5.16. Жалобы и обращения заинтересованных лиц рассматриваются в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».



Приложение № 1
к административному регламенту

Рекомендуемая форма

_____ (наименование аттестационной комиссии)

от _____ (фамилия, имя, отчество)

_____ (должность, место работы)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу аттестовать меня в 20__ году на _____ квалификационную категорию по должности (должностям) _____.

В настоящее время имею _____ квалификационную категорию, срок ее действия до _____ (либо квалификационной категории не имею).

Основанием для аттестации на указанную в заявлении квалификационную категорию считаю следующие результаты работы, соответствующие требованиям, предъявляемым к квалификационной категории¹:

Сообщаю о себе следующие сведения:
образование (когда и какое образовательное учреждение профессионального образования окончил, полученная специальность и квалификация)

стаж педагогической работы _____ лет,
в данной должности _____ лет; в данном учреждении _____ лет.

Имею следующие грамоты, награды, звания, ученую степень, ученое звание

Сведения о повышении квалификации

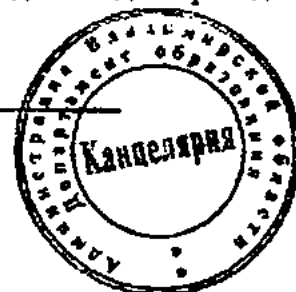
Аттестацию на заседании аттестационной комиссии прошу провести в моем присутствии (без моего присутствия)(нужное подчеркнуть)

С порядком проведения аттестации педагогических работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность, ознакомлен(а).

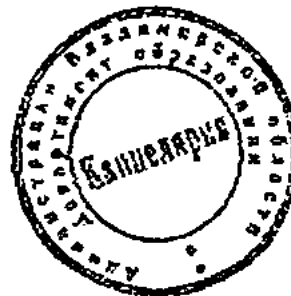
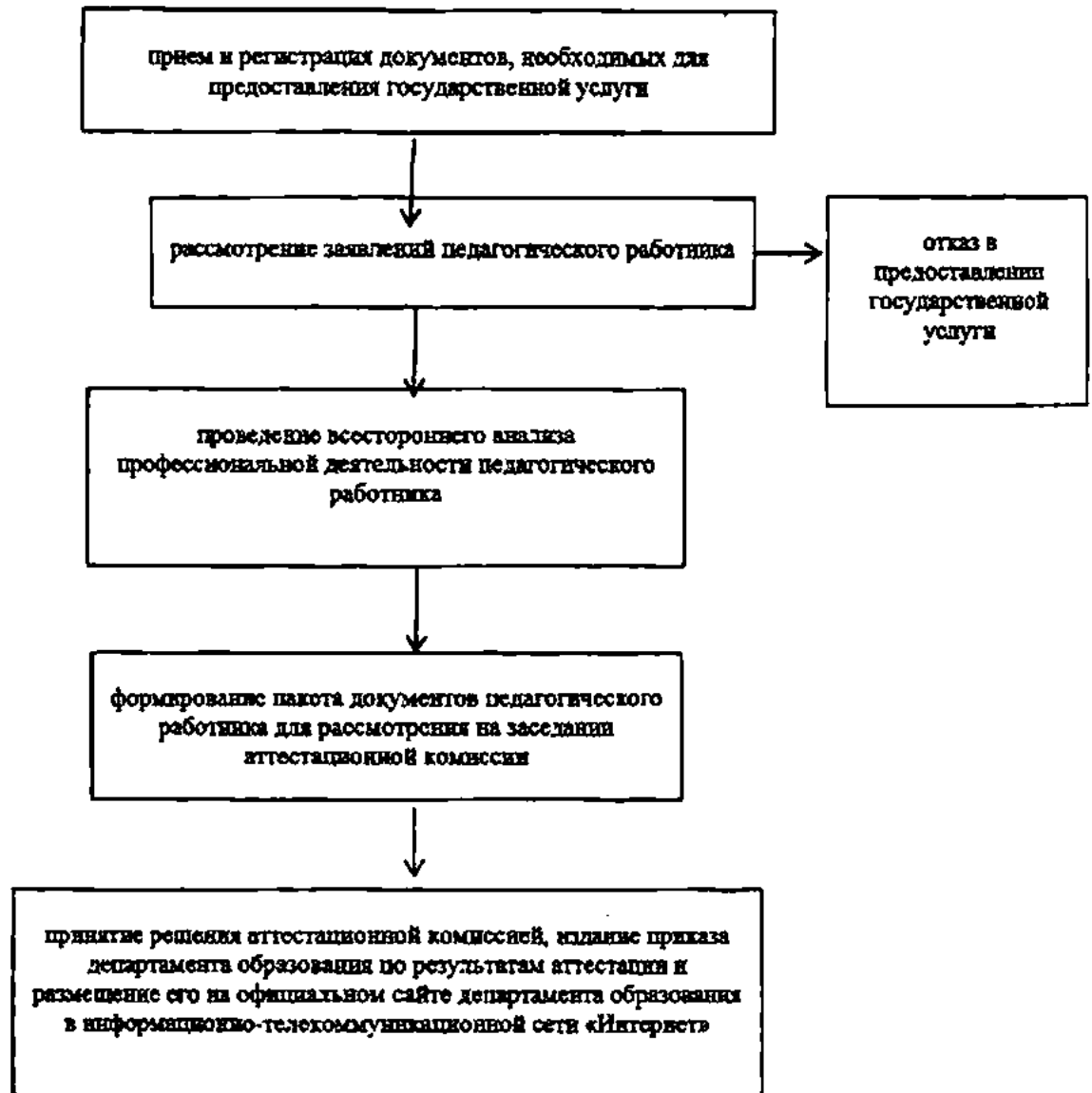
В соответствии с п.1 ст.9 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» согласен (согласна) на осуществление любых действий (операций), в т.ч.: получение, обработку, хранение, в отношении моих персональных данных, необходимых для проведения аттестации.

"__" _____ 20__ г.
телефон _____, сл. _____

Подпись _____



¹ Сведения о результатах работы могут являться приложением к заявлению.

Блок-схема
последовательности действий (административных процедур)
при предоставлении государственной услуги

**Административный регламент
предоставления государственными бюджетными (автономными)
образовательными учреждениями Владимирской области
государственной услуги по предоставлению информации о
реализации программ среднего профессионального
образования, а также дополнительных профессиональных
образовательных программ**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления государственными бюджетными (автономными) образовательными учреждениями Владимирской области (далее - государственные образовательные учреждения), подведомственными департаменту образования администрации Владимирской области, государственной услуги по предоставлению информации о реализации программ среднего профессионального образования, а также дополнительных профессиональных образовательных программ (далее - государственная услуга) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления государственной услуги.

1.2. Предметом регулирования административного регламента (далее - регламент) является предоставление государственной услуги.

1.3. Заявителями являются физические, юридические лица и их законные представители (далее - заявитель).

1.4. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги.

1.4.1. Информация о предоставлении государственной услуги может быть получена:

- непосредственно в помещении государственного образовательного учреждения на личном приеме, на информационных стендах;
- с использованием средств телефонной связи, электронной почты;
- в средствах массовой информации;
- на официальном сайте департамента образования администрации области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: www.obrazovanie.vladinfo.ru;
- на сайтах государственных образовательных учреждений, предоставляющих государственную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»

(www.gosuslugi.ru) и государственной информационной системе «Реестр государственных и муниципальных услуг Владимирской области» (далее - региональный реестр).

1.4.2. Место нахождения, график работы, справочные телефоны, а также адреса официального сайта, электронной почты и (или) формы обратной связи телефонов государственных образовательных учреждений размещаются в сети «Интернет», на ЕПГУ и в региональном реестре.

1.4.3. На информационных стендах и официальном сайте департамента образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещаются следующие материалы:

- информация о порядке предоставления государственной услуги;
- перечень документов, представляемых заявителем для предоставления государственной услуги;
- образцы оформления документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- блок-схема предоставления государственной услуги;
- текст административного регламента с приложениями (полная версия на официальном сайте департамента образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на ЕПГУ и в региональном реестре, извлечения - на информационных стендах);
- место расположения, график работы, номера телефонов, адрес официального сайта государственных образовательных учреждений, департамента образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия специалистов и руководителей департамента образования.

При изменении информации по предоставлению государственной услуги осуществляется ее периодическое обновление.

1.4.4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителя специалист, ответственный за предоставление государственной услуги, должен предоставить полную и достоверную информацию заявителю по всем интересующим вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы специалист, принявший телефонный звонок, должен переадресовать его на другое должностное лицо или же обратившемуся заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.4.5. Консультации (справки) по вопросам предоставления государственной услуги осуществляются служащими департамента образования на личном приеме и по телефонам.

Ответ на письменное обращение дается в течение 30 дней со дня регистрации обращения в департаменте образования.

1.4.6. Информация по вопросам предоставления государственной услуги,

сведения о ходе ее предоставления могут быть получены заявителем с использованием ЕПГУ и регионального реестра.

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги: «Государственная услуга по предоставлению государственными бюджетными (автономными) образовательными учреждениями Владимирской области информации о реализации программ среднего профессионального образования, а также дополнительных профессиональных образовательных программ».

2.2. Государственная услуга предоставляется государственными бюджетными (автономными) образовательными учреждениями Владимирской области, реализующими программы среднего профессионального образования, а также программы дополнительного профессионального образования.

2.3. Результатом предоставления государственной услуги является предоставление заявителю необходимой информации о реализации программ среднего профессионального образования, а также дополнительных профессиональных образовательных программ в государственных образовательных учреждениях.

2.4. Сроки предоставления государственной услуги.

Максимально допустимые сроки предоставления государственной услуги при личном обращении и по телефону не должны превышать 15 минут.

Максимально допустимые сроки предоставления государственной услуги при письменном запросе не должны превышать 30 дней с момента регистрации запроса.

Максимально допустимые сроки предоставления государственной услуги при запросе по электронной почте не должны превышать 15 дней с момента регистрации электронного запроса.

Пункт 11.5. Постановления

2.5. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами, перечень которых размещен на официальном сайте профессиональных образовательных организаций в сети «Интернет», в ЕПГУ и в региональном реестре.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги:

запрос заявителя по рекомендуемой форме согласно приложению № 2 к настоящему регламенту при письменном обращении или обращении по электронной почте, подписанный электронной подписью в соответствии с действующим законодательством;

документ, удостоверяющий личность заявителя (при личном приеме);

документ, удостоверяющий полномочия представителя (законного представителя), при условии, если с запросом обращается представитель (законный представитель).

В запросе должны быть указаны: наименование юридического лица на бланке организации; для граждан - фамилия, имя и отчество (последнее - при

наличии); почтовый адрес (если ответ должен быть направлен в письменной форме) или адрес электронной почты (если ответ должен быть направлен в форме электронного документа); интересующие заявителя вопрос, событие, факт, сведения, тема запрашиваемой информации; форма получения заявителем информации (информационное письмо на бумажном или электронном носителе); личная подпись заявителя или подпись должностного лица; дата.

Заявитель в подтверждение своих доводов по своему желанию прилагает к запросу необходимые документы и материалы или их копии.

2.7. Документы могут быть предоставлены заявителем лично, а также направлены по почте и электронной почте.

При направлении по почте подпись на документах, представленных в копиях, заверяется в установленном действующим законодательством порядке.

При направлении по электронной почте документы подписываются электронной подписью в соответствии с действующим законодательством.

2.8. Перечень документов, необходимых для получения государственной услуги, является исчерпывающим.

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

2.9. Запрещается требовать от заявителя:

- 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, в том числе об оплате государственной пошлины, взимаемой за предоставление государственных и муниципальных услуг, которые находятся в распоряжении государственного образовательного учреждения, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области и муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенной частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию по собственной инициативе;

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.10. Основания для отказа в предоставлении государственной услуги

отсутствуют.

Образовательное учреждение уведомляет заявителя об отказе в предоставлении государственной услуги в течение 10 дней с даты поступления заявления и документов.

Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, является отсутствие документов, указанных в п. 2.6 настоящего регламента.

Запрос, содержащий вопросы, решение которых не входит в компетенцию государственного образовательного учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в запросе вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации обращения, за исключением когда текст запроса не поддается прочтению. В этом случае ответ на обращение не дается.

В случае, если предоставление запрашиваемой информации относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия запроса в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.11. Основания для приостановления государственной услуги отсутствуют.

2.12. Государственная услуга и информация о ней предоставляется заявителям бесплатно.

2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при личном обращении гражданина за получением консультации о порядке предоставления государственной услуги или подаче документов на получение государственной услуги не должен превышать 15 минут.

2.14. Письменное заявление регистрируется в день поступления в образовательное учреждение.

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

2.15.1. Государственными образовательными учреждениями обеспечиваются условия для беспрепятственного доступа инвалидов в здание, в котором оказывается услуга, и получения услуги в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами.

2.15.2. Прием заявителей осуществляется в помещениях государственного образовательного учреждения.

2.15.3. Центральный вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), предназначенной для доведения до сведения заинтересованных лиц информации о наименовании государственного образовательного учреждения.

2.15.4. Помещения должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания, отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и

правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда.

2.15.5. В здании (помещении) оборудуются места для получения информации и заполнения необходимых документов, ожидания и приема получателей государственных услуг.

2.15.6. Места на подачу или получение документов, места для приема заявителей оборудуются столами и стульями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в помещении.

2.15.7. В местах предоставления государственной услуги на видном месте вывешиваются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников департамента образования.

2.15.8. В удобном для осмотра заявителями месте располагается информационный стенд, на котором размещаются перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, макет и образец заявления о предоставлении государственной услуги (запроса).

Информационные стенды должны содержать актуальную, исчерпывающую и понятную для посетителей информацию о предоставлении государственной услуги.

2.16. Показатели доступности и качества государственной услуги.

2.16.1. Показателем доступности государственной услуги является информированность о правилах и порядке предоставления государственной услуги (требования к составу, месту и периодичности размещения информации о предоставляемой государственной услуге).

2.16.2. Показатель качества государственной услуги включает в себя следующие составляющие:

- комфортность ожидания предоставления услуги;
- комфортность получения услуги;
- отношение специалистов к заявителю;
- доступность оказываемой услуги;
- время, затраченное на получение конечного результата услуги (оперативность);
- качество содержания конечного результата услуги;
- уровень кадрового обеспечения предоставления услуги, периодичности проведения мероприятий по повышению квалификации специалистов, участвующих в предоставлении государственной услуги;
- количество выявленных нарушений при предоставлении услуги;
- число поступивших жалоб на предоставление услуги.

2.17. Требования к организации предоставления государственной услуги в электронной форме.

2.17.1. При предоставлении государственной услуги в электронной форме осуществляются:

- предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о государственной услуге;
- подача заявителем запроса и иных документов, необходимых для

предоставления государственной услуги;

получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги;

взаимодействие департамента образования с другими органами, предоставляющими государственные услуги, органами, предоставляющими муниципальные услуги, иными государственными органами, органами местного самоуправления, организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг;

получение заявителем результата предоставления государственной услуги, если иное не установлено федеральным законом.

2.17.2. В запросе, направляемом в государственное образовательное учреждение в форме электронного документа, заявитель указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Заявитель вправе приложить к запросу необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.17.3. Ответ на запрос, поступивший в государственное образовательное учреждение в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по указанному адресу электронной почты или в письменной форме по указанному почтовому адресу.

2.17.4. Информация о государственной услуге размещается на официальном сайте государственного образовательного учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на ЕПГУ, а также в региональном реестре.

2.17.5. Образцы форм заявления и иных документов доступны для копирования и заполнения в электронном виде на «Едином портале на ЕПГУ, а также в региональном реестре.

2.17.6. Заявители вправе осуществлять мониторинг хода предоставления государственной услуги с использованием ЕПГУ, а также регионального реестра.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

3.1. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) прием запроса при личном обращении или при письменном обращении (в том числе в электронной форме) и его рассмотрение;

2) предоставление государственной услуги либо мотивированный отказ в ее предоставлении.

Блок-схема предоставления государственной услуги приведена в приложении № 3 к настоящему административному регламенту.

3.2. Административная процедура «Прием заявления при личном обращении или при письменном обращении (в том числе в электронной форме) и его рассмотрение».

3.2.1. Основанием для начала предоставления административной процедуры является поступление в государственное учреждение от заявителя заявления и документов.

3.2.2. Специалист государственного учреждения в срок, не превышающий 15 минут:

- осуществляет прием от заявителя документов и их регистрацию;
- по требованию заявителя знакомит его с нормативными документами, регламентирующими предоставление государственной услуги.

В зависимости от запрашиваемой информации специалист информирует заявителя о реализации программ среднего профессионального образования, а также дополнительных профессиональных образовательных программ в государственном образовательном учреждении.

Специалист предлагает получателю государственной услуги выбрать форму ознакомления с информацией о реализации программ среднего профессионального образования, а также дополнительных профессиональных образовательных программ в государственном образовательном учреждении:

- на бумажном носителе (информационные стенды, брошюры);
- в электронном виде (в том числе на официальном сайте государственного образовательного учреждения в сети Интернет, имеющем информационно-поисковую систему);

путем предоставления консультации.

Получатель государственной услуги выбирает одну или несколько форм ознакомления с информацией о реализации программ среднего профессионального образования, а также дополнительных профессиональных образовательных программ в государственном образовательном учреждении

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема заявителя. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема заявителя. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Специалист уточняет у получателя государственной услуги степень удовлетворенности полнотой полученной информации.

При ответах на телефонные звонки специалист подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившегося по интересующему его вопросу. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован другому должностному лицу или же обратившемуся гражданину

должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Предоставления государственной услуги при письменном запросе заявителя.

Начала предоставления государственной услуги является поступление письменного запроса заявителя в виде почтового отправления, включая сообщения по электронной почте.

После регистрации запрос передается руководителю государственного учреждения для дачи поручений.

Специалисты, которым поручено рассмотрение запроса:

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение запроса, имеют право пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

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

осуществляют подготовку письменного ответа по существу поставленных в запросе вопросов в сроки, установленные действующим законодательством, и представляют на рассмотрение руководителю государственного учреждения, который принимает соответствующее решение.

3.2.3 Результатом исполнения административной процедуры является регистрация заявления и документов.

3.3. Административная процедура «Принятие решения о предоставлении или отказе в предоставлении государственной услуги».

3.3.1. Основанием для начала предоставления административной процедуры является наличие заявления гражданина и необходимых документов.

3.3.2. Специалист государственного учреждения рассматривает документы для предоставления государственной услуги, в течение 10 рабочих дней готовит проект договора об образовании на обучение по дополнительным общеразвивающим программам или, в случае отказа, готовит проект мотивированного ответа заявителю с указанием причин отказа.

При отсутствии оснований к отказу в предоставлении услуги руководитель государственного образовательного учреждения принимает решение о предоставлении необходимой информации и подписывает соответствующий ответ заявителю.

Если в результате рассмотрения запроса будут выявлены основания к отказу в предоставлении государственной услуги руководитель государственного образовательного учреждения подписывает ответ заявителю об отказе в предоставлении информации с указанием причин такого отказа.

Ответ с результатом рассмотрения вопросов, содержащихся в запросе, направляется заявителю в течение двух рабочих дней со дня подписания

3.3.3. Результатом исполнения административной процедуры является предоставление информации о реализации программ среднего профессионального образования, а также дополнительных профессиональных образовательных

программ государственных образовательных учреждений либо мотивированный отказ в ее предоставлении.

3.4. В случае выявления в изданных в результате предоставления государственной услуги документах опечатки и ошибки, в указанные документы в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня выявления вносятся изменения.

4. Формы контроля за предоставлением государственной услуги

4.1. Текущий контроль за соблюдением полноты и качества предоставления государственной услуги, последовательности действий, предусмотренных настоящим административным регламентом, и принятием решений осуществляется руководителем государственного образовательного учреждения и включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителя.

4.2. Периодичность плановых проверок устанавливается руководителем государственного образовательного учреждения, которые проводятся в установленном законодательством Российской Федерации порядке. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с исполнением административного регламента (комплексная проверка), или отдельные вопросы (тематическая проверка).

Внеплановая проверка проводится по конкретному обращению заинтересованного лица в государственное образовательное учреждение (в устной или письменной форме).

Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой указываются выявленные нарушения или недостатки (либо их отсутствие), а также предложения по их устранению.

4.3. Специалисты, ответственные за предоставление государственной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение сроков предоставления государственной услуги, порядка рассмотрения запросов о предоставлении государственной услуги. Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.4. Контроль со стороны граждан, их объединений и организаций за предоставлением государственной услуги может быть осуществлен путем запроса соответствующей информации при условии, что она не является конфиденциальной.

4.5. Получатели услуги и другие заинтересованные лица могут принимать участие в мониторингах, электронных опросах, форумах и анкетировании по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления услуги, соблюдения положений настоящего регламента, сроков и последовательности действий (административных процедур), предусмотренных настоящим регламентом.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений

**и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего
государственную услугу, а также должностных лиц,
специалистов учреждения**

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке путем обращения непосредственно к руководителю учреждения, в котором ему оказывается услуга, а также в департамент.

5.2. В досудебном (внесудебном) порядке заявитель может обжаловать решения, действия (бездействие):

- служащих государственного образовательного учреждения - директору государственного образовательного учреждения;
- директора государственного образовательного учреждения и его заместителей - директору департамента.

5.3. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;
- б) нарушение срока предоставления государственной услуги;
- в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области для предоставления государственной услуги;
- г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области для предоставления государственной услуги;
- д) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области;
- е) требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области;

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

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;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц, специалистов;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц, специалистов. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5. 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 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.

5.6. Прием жалоб в письменной форме осуществляется учреждением, предоставляющим государственную услугу, а также его должностными лицами, специалистами в месте предоставления государственной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.5 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.

5.7. Жалоба подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены государственным образовательным учреждением.

В случае обжалования отказа государственного образовательного учреждения, его должностного лица, специалиста в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

5.8. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.9. По результатам рассмотрения жалобы государственное образовательное учреждение принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

При удовлетворении жалобы государственное образовательное учреждение 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.

5.10. Государственное образовательное учреждение отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.11. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

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

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование государственного образовательного учреждения, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, специалиста, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, специалисте, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом государственного образовательного учреждения.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица государственного образовательного учреждения, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.13. Решение по результатам рассмотрения жалобы заявитель вправе обжаловать в судебном порядке.

5.14. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется государственным образовательным учреждением посредством размещения информации на стендах в месте предоставления государственной услуги, на официальном сайте в сети «Интернет», на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

5.15. Жалобы и обращения заинтересованных лиц рассматриваются в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».



**Приложение № 1
к административному регламенту**

Рекомендуемая форма

В государственное бюджетное (автономное)
образовательное учреждение _____

(наименование

государственного образовательного учреждения)

фамилия, имя, отчество (при наличии
последнего) заявителя (для физического лица)
или наименование (для юридического лица)

проживающего по адресу (для физического лица),
или место нахождения (для юридического лица):

почтовый адрес заявителя с индексом

(указывается, если заявитель хочет получить

ответ в письменной форме) или электронный

адрес (указывается, если заявитель хочет
получить ответ в электронной форме)

запрос

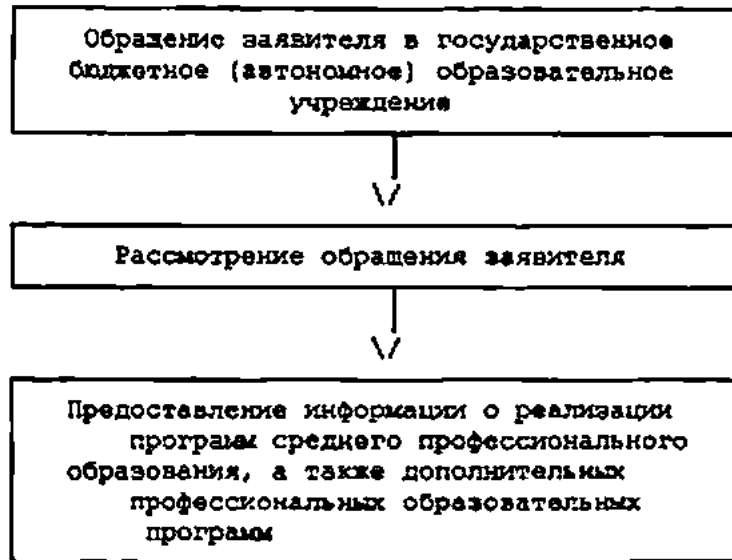
(изложение сути запроса)

Информацию прошу предоставить на _____ носителе.
(булажным или электронном)

"__" _____ 20__ г.

_____ (подпись заявителя)



Блок-схема
последовательности действий (административных процедур)
при предоставлении государственной услуги

**Административный регламент предоставления государственной услуги
по зачислению в государственные профессиональные образовательные
учреждения, подведомственные департаменту образования
администрации Владимирской области**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления государственной услуги по зачислению в государственные профессиональные образовательные учреждения, подведомственные департаменту образования администрации Владимирской области (далее - государственная услуга), разработан в целях повышения качества и эффективности предоставления государственной услуги, защиты прав физических лиц, определения сроков и последовательности действий (административных процедур) при предоставлении государственной услуги.

1.2. Предметом регулирования административного регламента является предоставление профессиональными образовательными учреждениями, подведомственными департаменту образования администрации Владимирской области, государственной услуги.

1.3. Получателями государственной услуги являются физические лица и их законные представители (далее - заявитель).

Государственная услуга предоставляется физическим лицам по их запросам в отношении самого заявителя, а представителю (законному представителю) - в отношении представляемого.

1.4. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги.

1.4.1. Информация о государственной услуге может быть получена:

- непосредственно в помещении образовательной организации на информационных стендах, на личном приеме;

- с использованием средств телефонной связи,

- на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»,

- с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) (далее - ЕПГУ) и государственной информационной системе «Реестр государственных и муниципальных услуг Владимирской области» (далее - региональный реестр).

1.4.2. Место нахождения, график работы, справочные телефоны, а также адреса официального сайта, электронной почты и (или) формы

обратной связи департамента образования и государственных образовательных учреждений размещаются в сети «Интернет», на ЕПГУ и в региональном реестре.

1.4.3. На информационных стендах и официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещаются следующие материалы:

- информация о порядке предоставления государственной услуги;
- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;
- перечень документов, представляемых заявителем для предоставления государственной услуги;
- образцы оформления документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- текст административного регламента с приложениями (полная версия на официальном сайте департамента образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на ЕПГУ и в региональном реестре, извлечения - на информационных стендах);
- блок-схема предоставления государственной услуги;
- место расположения, график работы, номера телефонов, адрес официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия работников и руководителей государственного образовательного учреждения;
- другая необходимая информация, в том числе: до начала приема документов образовательная организация ежегодно в срок не позднее 1 марта размещает:
 - правила приема в образовательную организацию;
 - условия приема на обучение по договорам об оказании платных образовательных услуг;
 - перечень специальностей (профессий), по которым образовательная организация объявляет прием в соответствии с лицензией на осуществление образовательной деятельности (с выделением форм получения образования (очная, очно-заочная, заочная));
 - требования к уровню образования, который необходим для поступления (основное общее или среднее общее образование);
 - информацию о возможности приема заявлений и необходимых документов, предусмотренных Порядком приема на обучение по образовательным программам среднего профессионального образования, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 23.01.2014 № 36, в электронной форме;
 - информацию о необходимости (отсутствии необходимости) прохождения поступающими обязательного предварительного медицинского осмотра (обследования); в случае необходимости прохождения указанного

осмотра - с указанием перечня врачей-специалистов, перечня лабораторных и функциональных исследований, перечня общих и дополнительных медицинских противопоказаний.

Ежегодно в срок не позднее 1 июня образовательная организация размещает:

общее количество мест для приема по каждой специальности и профессии, в том числе по различным формам получения образования;

количество мест, финансируемых за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов по каждой специальности (профессии), в том числе по различным формам получения образования;

количество мест по каждой специальности (профессии) по договорам об оказании платных образовательных услуг, в том числе по различным формам получения образования;

правила подачи и рассмотрения апелляций по результатам вступительных испытаний;

информацию о наличии общежития и количестве мест в общежитиях, выделяемых для иногородних поступающих;

образец договора для поступающих на места по договорам с оплатой стоимости обучения.

При изменении информации по предоставлению государственной услуги осуществляется ее периодическое обновление.

1.4.4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителя работник, ответственный за предоставление государственной услуги, должен предоставить полную и достоверную информацию заявителю по всем интересующим вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании образовательной организации, в которую позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

При невозможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы специалист, принявший телефонный звонок, должен переадресовать его к другому должностному лицу или же обратившемуся заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.4.5. Консультации (справки) по вопросам предоставления государственной услуги осуществляются работниками образовательной организации на личном или письменном обращении заявителей, посредством официального Интернет-сайта, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), по телефону или электронной почте.

1.4.6. Информация по вопросам предоставления государственной услуги, сведения о ходе ее предоставления могут быть получены заявителем с использованием ЕПГУ и регионального реестра.

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги: "Зачисление в государственные профессиональные образовательные учреждения, подведомственные департаменту образования администрации Владимирской области".

2.2. Государственная услуга предоставляется государственными образовательными учреждениями.

2.3. Результатом предоставления услуги является оформленный в установленном порядке приказ руководителя образовательной организации о зачислении заявителя в образовательную организацию.

2.4. Сроки предоставления государственной услуги определены в третьем разделе настоящего регламента.

2.5. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами, перечень которых размещен на официальном сайте государственного образовательного учреждения в сети «Интернет», в ЕПГУ и в региональном реестре.

2.6. Для предоставления услуги необходимо представление следующих документов.

Граждане РФ:

- заявление о приеме в образовательную организацию (приложение N 2 к настоящему регламенту);

- оригинал или ксерокопия документов, удостоверяющих его личность, гражданство;

- оригинал или ксерокопия документа государственного образца об образовании;

- 4 фотографии;

- справка о прохождении обязательного предварительного медицинского осмотра (обследования) (в случае необходимости прохождения указанного осмотра - с указанием перечня врачей-специалистов, перечня лабораторных и функциональных исследований, перечня общих и дополнительных медицинских противопоказаний).

Иностранные граждане, лица без гражданства, в том числе соотечественники, проживающие за рубежом:

- копия документа, удостоверяющая личность поступающего, либо документ, удостоверяющий личность иностранного гражданина в Российской Федерации, в соответствии со статьей 10 Федерального закона от 25.07.2002 N 115-ФЗ "О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации";

- оригинал документа государственного образца об образовании (или его заверенную в установленном порядке копию) либо оригинал документа иностранного государства об уровне образования и (или) квалификации, признаваемый в Российской Федерации на уровне документа государственного образца об образовании (или его заверенную в

установленном порядке копию), а также в случае, предусмотренном законодательством Российской Федерации, копию свидетельства о признании данного документа;

- заверенный в установленном порядке перевод на русский язык документа иностранного государства об уровне образования и (или) квалификации и приложения к нему (если последнее предусмотрено законодательством государства, в котором выдан такой документ об образовании);

- копии документов или иных доказательств, подтверждающих принадлежность соотечественника, проживающего за рубежом, к группам, предусмотренным статьей 17 Федерального закона от 24.05.1999 N 99-ФЗ "О государственной политике Российской Федерации в отношении соотечественников за рубежом";

- 4 фотографии.

Справка о прохождении обязательного предварительного медицинского осмотра (обследования) (в случае необходимости прохождения указанного осмотра - с указанием перечня врачей-специалистов, перечня лабораторных и функциональных исследований, перечня общих и дополнительных медицинских противопоказаний).

Все переводы на русский язык должны быть выполнены на имя и фамилию, указанные в документе, удостоверяющем личность иностранного гражданина в Российской Федерации.

2.7. Заявитель может также приложить к заявлению иные документы по своему усмотрению.

2.8. Документы, являющиеся основанием для предоставления услуги, представляются лично заявителем (законным представителем) либо направляются по почте с описью вложения и электронной почте.

При направлении по почте подпись на документах, представленных в копиях, заверяется в установленном действующим законодательством порядке.

При направлении по электронной почте документы подписываются электронной подписью в соответствии с действующим законодательством.

2.9. Заявление в форме электронного документа (в случае возможности предоставления услуги в электронном виде) должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

2.8. Перечень документов, необходимых для получения государственной услуги, является исчерпывающим.

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

2.10. Образовательная организация не вправе требовать от заявителя:

- представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными

правовыми актами, регулируемыми отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

- представления документов и информации, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области и муниципальными правовыми актами, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.11. Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, являются:

- нарушение сроков подачи заявления;
- нарушение требований к форме и комплектности документов.

2.12. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

2.13. Основаниями для отказа в предоставлении услуги являются:

- непредоставление оригинала документа об образовании;
- непрохождение конкурсного отбора в случае, когда численность поступающих превышает количество бюджетных мест.

2.14. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

2.15. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги составляет не более 15 минут.

2.16. Регистрация запроса заявителя о предоставлении государственной услуги осуществляется уполномоченным должностным лицом образовательной организации в день обращения (поступления).

2.17. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

2.17.1. Образовательной организацией обеспечиваются условия для беспрепятственного доступа инвалидов в здание, в котором оказывается

услуга, и получения услуги в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами.

2.17.2. Помещения для должностных лиц, осуществляющих предоставление государственной услуги, должны снабжаться табличками с указанием номера кабинета, названия отдела, фамилий, имен, отчеств, должностей должностных лиц, ответственных за осуществление государственной услуги.

2.17.3. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах должностным лицом одновременно ведется прием только одного гражданина.

2.17.4. Рабочие места должностных лиц, осуществляющих предоставление государственной услуги, оборудуются:

рабочими столами и стульями (не менее 1 комплекта на одно должностное лицо);

компьютерами (1 рабочий компьютер на одно должностное лицо);

оргтехникой, позволяющей своевременно и в полном объеме осуществлять предоставление государственной услуги.

2.17.5. Места на подачу или получение документов, места для приема заявителей оборудуются столами (стойками) и стульями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в помещении.

2.17.6. В местах предоставления государственной услуги на видном месте вывешиваются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников департамента образования.

2.17.7. В удобном для осмотра заявителями месте располагается информационный стенд, на котором размещаются перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, макет и образец заявления о предоставлении государственной услуги (запроса).

2.18. Показатели доступности и качества государственной услуги.

2.18.1. Показателем доступности государственной услуги является информированность о правилах и порядке предоставления государственной услуги (требования к составу, месту и периодичности размещения информации о предоставляемой государственной услуге).

2.18.2. Показатель качества государственной услуги включает в себя следующие составляющие:

- информированность о правилах и порядке предоставления государственной услуги (требования к составу, месту и периодичности размещения информации о предоставляемой услуге);

- комфортность ожидания предоставления услуги;

- комфортность получения услуги;

- отношение должностных лиц и специалистов к заявителю;

- доступность оказываемой услуги;

- время, затраченное на получение конечного результата услуги (оперативность);

- качество содержания конечного результата услуги;
- уровень кадрового обеспечения предоставления услуги, периодичности проведения мероприятий по повышению квалификации специалистов, участвующих в предоставлении государственной услуги;
- количество выявленных нарушений при предоставлении услуги;
- число поступивших жалоб на предоставление услуги.

2.19. Требования к организации предоставления государственной услуги в электронной форме.

2.19.1. Образцы форм заявления и иных документов доступны для копирования и заполнения в электронном виде, размещаются в Федеральном реестре государственных и муниципальных услуг и на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (<http://www.gosuslugi.ru/>).

2.19.2. Ответ на запрос, поступивший в образовательную организацию в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по указанному адресу электронной почты или в письменной форме по указанному почтовому адресу.

2.19.3. Заявители вправе осуществлять мониторинг хода предоставления государственной услуги с использованием ЕПГУ, а также регионального реестра.

2.20. Предоставление государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг не осуществляется.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения

3.1. Предоставление услуги включает в себя выполнение следующих административных процедур:

- прием заявления и регистрация документов от заявителя;
- рассмотрение приемной комиссией заявления и прилагаемых к нему документов;
- издание приказа о зачислении заявителя в образовательную организацию.

Блок-схема предоставления услуги приводится в приложении № 2 к настоящему регламенту.

3.2. Административная процедура «Прием заявления и регистрация документов от заявителя».

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является представление заявления о зачислении в образовательную организацию и документов, указанных в пункте 2.6 настоящего регламента, с последующей их проверкой и регистрацией.

3.2.2. Должностное лицо образовательной организации, осуществляющее прием документов от заявителя при его личном обращении,

принимает заявление вместе с приложенными к нему документами, проверяет их на комплектность и полноту заполнения, выдает заявителю расписку о приеме документов и передает документы сотруднику, ответственному за регистрацию, для их регистрации в установленном порядке.

3.2.3. При поступлении заявления по почте или через информационные системы должностное лицо, ответственное за прием поступающих таким способом документов, принимает посланные документы, переводит (при необходимости) их в печатный вид и передает в день поступления работнику, ответственному за регистрацию поступающих документов, для их регистрации в установленном порядке.

3.2.4. Срок исполнения административной процедуры составляет 1 рабочий день.

3.2.5. Результатом исполнения административной процедуры является учетная запись в регистрационном журнале о поступлении документов от заявителя и прилагаемых документов, получение заявителем расписки о приеме документов образовательной организацией.

3.3. Административная процедура «Рассмотрение приемной комиссией заявления и прилагаемых к нему документов».

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является передача заявления и прилагаемых документов в день регистрации ответственным за регистрацию документов работником на рассмотрение в приемную комиссию через ее секретаря.

3.3.2. Приемная комиссия рассматривает заявление о зачислении и прилагаемые документы на предмет полноты предоставления необходимого списка документов, в том числе предоставления оригинала документа государственного образца об образовании в установленный срок, а также соответствия количества поданных заявлений по конкретной профессии (специальности) количеству установленных для учреждения бюджетных мест.

Приемная комиссия обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение документов, в случае необходимости - с участием абитуриента. По результатам рассмотрения комиссия выносит решение рекомендовать к зачислению или отказать в зачислении, которое секретарь приемной комиссии оформляет протоколом.

При положительном решении комиссии ее секретарь включает заявителя в список рекомендованных к зачислению и письменно уведомляет его о решении приемной комиссии.

В случае отказа в зачислении секретарь комиссии письменно уведомляет заявителя об отказе в предоставлении услуги.

3.3.3. Срок исполнения административной процедуры - не позднее 31 августа текущего года.

3.3.4. Результатом административной процедуры является протокол приемной комиссии о рекомендованных к зачислению.

3.4. Административная процедура «Издание приказа о зачислении заявителя в образовательную организацию».

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является решение приемной комиссии о рекомендованных к зачислению.

3.4.2. Руководитель образовательной организации подписывает приказ о зачислении лиц, рекомендованных приемной комиссией к зачислению в образовательную организацию.

3.4.3. Результатом административной процедуры является издание приказа о зачислении в образовательную организацию.

На следующий рабочий день после издания приказа он размещается на информационном стенде приемной комиссии и на официальном сайте образовательной организации.

При наличии свободных мест, оставшихся после зачисления, в том числе по результатам вступительных испытаний, зачисление в образовательную организацию осуществляется до 1 декабря текущего года.

3.4.4. Срок исполнения административной процедуры составляет 1 рабочий день с момента принятия решения приемной комиссии о рекомендованных к зачислению.

3.5. В случае выявления в изданных в результате предоставления государственной услуги документах опечатки и ошибки, в указанные документы в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня выявления вносятся изменения.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением полноты и качества предоставления государственной услуги, последовательности действий, предусмотренных настоящим административным регламентом, и принятием решений осуществляется руководителем государственного образовательного учреждения и включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителя.

4.2. Периодичность плановых проверок устанавливается руководителем государственной образовательной организации, которые проводятся в установленном законодательством Российской Федерации порядке. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с исполнением административного регламента (комплексная проверка), или отдельные вопросы (тематическая проверка).

Внеплановая проверка проводится по конкретному обращению заинтересованного лица в образовательную организацию.

Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой указываются выявленные нарушения или недостатки (либо их отсутствие), а также предложения по их устранению.

4.3. Работники, ответственные за предоставление государственной

услуги, несут персональную ответственность за соблюдение сроков предоставления государственной услуги, порядка рассмотрения запросов о предоставлении государственной услуги. Персональная ответственность работников государственных образовательных учреждений закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.4. Контроль со стороны граждан, их объединений и организаций за предоставлением государственной услуги может быть осуществлен путем запроса соответствующей информации при условии, что она не является конфиденциальной.

4.5. Получатели услуги и другие заинтересованные лица могут принимать участие в мониторингах, электронных опросах, форумах и анкетировании по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления услуги, соблюдения положений настоящего регламента, сроков и последовательности действий (административных процедур), предусмотренных настоящим регламентом.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) образовательной организации, оказывающей государственную услугу, а также ее должностных лиц

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке путем обращения непосредственно к руководителю государственной организации, в которой ему предоставляется услуга, а также в департамент.

5.2. В досудебном (внесудебном) порядке заявитель может обжаловать решения, действия (бездействие):

- работников государственного образовательного учреждения - директору государственного образовательного учреждения;
- директора государственного образовательного учреждения и его заместителей - директору департамента.

5.3. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- а) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной услуги;
- б) нарушение срока предоставления государственной услуги;
- в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области для предоставления государственной услуги;
- г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области для предоставления

государственной услуги;

д) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области;

с) требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области.

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

Жалоба должна содержать:

а) наименование государственного образовательного учреждения, предоставляющего государственную услугу, должностного лица государственного образовательного учреждения, предоставляющего государственную услугу, либо работника, решения и действия (бездействия) 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;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) государственного образовательного учреждения, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц, работников;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц, работников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5. 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;

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.

5.6. Прием жалоб в письменной форме осуществляется образовательной

организацией, предоставляющей государственную услугу, а также его должностными лицами, работниками в месте предоставления государственной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.5 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.

5.7. Жалоба подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены государственной образовательной организацией.

В случае обжалования отказа государственного образовательного учреждения, его должностного лица, работника в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

5.8. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.9. По результатам рассмотрения жалобы образовательная организация принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

При удовлетворении жалобы образовательная организация 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.

5.10. Образовательная организация отказывает в удовлетворении жалобы

в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.11. Рассмотрение жалоб осуществляется должностными лицами, указанными в пункте 5.2 настоящего административного регламента.

5.12. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

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

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование государственного образовательного учреждения, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, работника, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, работнике, решение или действие (бездействие) которых обжалуются;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом государственного образовательного учреждения.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица государственного образовательного учреждения, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.14. Решение по результатам рассмотрения жалобы заявитель вправе обжаловать в судебном порядке.

5.15. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется образовательной организацией посредством

размещения информации на стендах в месте предоставления государственной услуги, на официальном сайте в сети Интернет, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

5.16. Жалобы и обращения заинтересованных лиц рассматриваются в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».



РЕКОМЕНДУЕМАЯ ФОРМА

Директору _____
(наименование образовательной организации)

(Ф.И.О. директора образовательной организации)
Фамилия _____
Имя _____
Отчество _____
Дата рождения _____
Проживающего (ей) _____
_____ тел. _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу Вас принять меня в число студентов (указать наименование образовательной организации) для получения _____
(первого, второго)
среднего профессионального образования по специальности (профессии)

_____ (наименование специальности в соответствии с лицензией)
_____ формы обучения
(очной, заочной) _____ (на бюджетной основе, с оплатой стоимости обучения)

Документ, удостоверяющий личность: _____
(паспорт, свидетельство о рождении, временное удостоверение)

Серия _____ № _____ кем и когда выдан _____

Образование до поступления _____
(основное общее, среднее, начальное профессиональное, среднее профессиональное)

Окончил(а) в _____ году _____
(наименование образовательного учреждения)

Необходимость в одежде: _____ (да/нет)
Необходимость создания для поступающего специальных условий при проведении вступительных испытаний в связи с его инвалидностью или ограниченными возможностями здоровья: _____ (да/нет)

О себе дополнительно сообщаю:
Место жительства (фактич.): область _____, район _____,
город/село _____, почтовый индекс: _____, улица, дом, кв. _____
Родители (фамилия, имя, отчество, место работы, должность): _____

Отец: _____
Мать: _____

Подпись абитуриента _____ "_____" _____ 20__ года
С лицензией на право ведения образовательной деятельности, свидетельством о государственной аккредитации и приложениями к ним, Уставом образовательной организации, Правилами приема, содержанием основных образовательных программ ознакомлен(а).

Среднее профессиональное образование получаю впервые ____ (да/нет)
О сроке предоставления оригинала документа об образовании _____ проинформирован(а).

О возможном конкурсе аттестатов при превышении количества заявлений на отдельные специальности проинформирован(а).

С ограничениями на профессиональную деятельность по состоянию здоровья по специальностям ознакомлен(а).

Подпись абитуриента

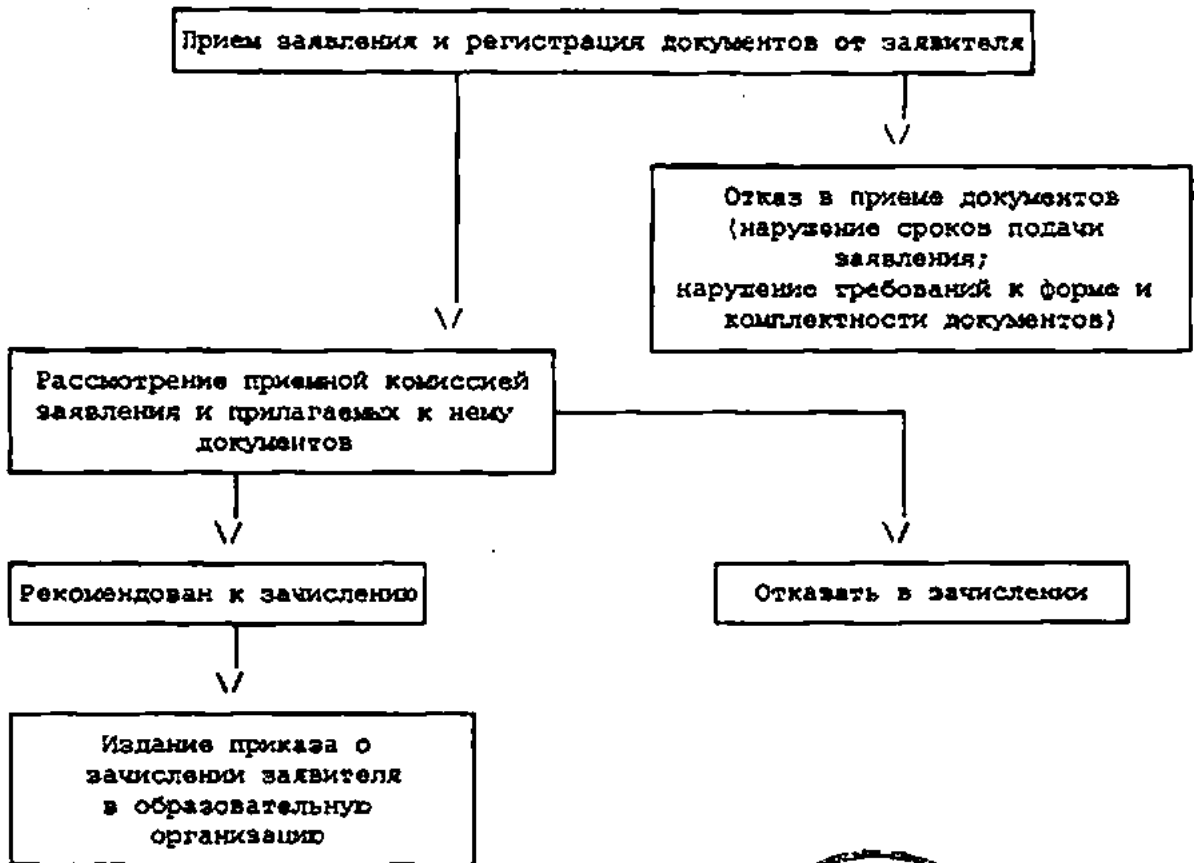
" ____ " _____ 20__ года

Регистрационный номер: _____ Группа: _____ Ср. балл аттестата _____

Технический секретарь: _____ (_____)

Дата: " ____ " _____ 20__ года



Блок-схема
последовательности действий (административных процедур)
при предоставлении государственной услуги

**Административный регламент
предоставления департаментом образования администрации
Владимирской области государственной услуги по
предоставлению информации об организации
среднего и дополнительного профессионального образования в
учреждениях профессионального образования, расположенных на
территории Владимирской области**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления департаментом образования администрации Владимирской области (далее – департамент образования) государственной услуги по предоставлению информации об организации среднего и дополнительного профессионального образования в учреждениях профессионального образования, расположенных на территории Владимирской области (далее - государственная услуга) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления государственной услуги, определения сроков и последовательности действий (административных процедур) при ее осуществлении.

1.2. Предметом регулирования административного регламента является предоставление департаментом образования администрации Владимирской области государственной услуги.

1.3. Получателями государственной услуги являются физические, юридические лица и их законные представители (далее - заявитель).

1.4. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги.

1.4.1. Информация о государственной услуге может быть получена:

- непосредственно в помещении департамента образования на информационных стендах;

- на личном приеме;

- с использованием средств телефонной связи;

- на официальном сайте департамента образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- путем направления в департамент образования письменного обращения, в том числе в форме электронного документа с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, включая федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://gosuslugi.ru>) и государственную информационную систему «Реестр государственных и муниципальных услуг Владимирской области» (далее - региональный реестр).

1.4.2. Место нахождения, график работы, справочные телефоны, а также адреса официального сайта, электронной почты и (или) формы обратной связи департамента образования размещаются в сети «Интернет», на ЕПГУ и в региональном реестре.

1.4.3. На информационных стендах и официальном сайте департамента образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещаются следующие материалы:

- информация о порядке предоставления государственной услуги;
- перечень документов, представляемых заявителем для предоставления государственной услуги;
- образцы оформления документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- текст настоящего регламента с приложениями (полная версия на официальном сайте департамента образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) и в региональном реестре, извлечения - на информационных стендах);
- блок-схема предоставления государственной услуги;
- место расположения, график работы, номера телефонов, адрес официального сайта департамента образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия специалистов и руководителей департамента образования.

При изменении информации по предоставлению государственной услуги осуществляется ее периодическое обновление.

1.4.4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителя специалист, ответственный за предоставление государственной услуги, должен предоставить полную и достоверную информацию заявителю по всем интересующим вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы специалист, принявший телефонный звонок, должен переадресовать его на другое должностное лицо или же обратившемуся заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.4.5. Консультации (справки) по вопросам предоставления государственной услуги осуществляются служащими департамента образования на личном приеме и по телефонам.

Ответ на письменное обращение дается в течение 30 дней со дня регистрации обращения в департаменте образования.

1.4.6. Информация по вопросам предоставления государственной услуги, сведения о ходе ее предоставления могут быть получены заявителем с использованием ЕПГУ и регионального реестра.

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги: «Государственная услуга по предоставлению информации об организации среднего и дополнительного профессионального образования в учреждениях профессионального образования, расположенных на территории Владимирской области».

2.2. Предоставление государственной услуги осуществляется департаментом образования.

2.3. При предоставлении государственной услуги департамент образования взаимодействует с организациями, осуществляющими образовательную деятельность.

2.4. Результатом предоставления государственной услуги является получение юридическими и физическими лицами необходимой информации об организации среднего и дополнительного профессионального образования в учреждениях профессионального образования, расположенных на территории Владимирской области.

2.5. Сроки предоставления государственной услуги.

Максимально допустимые сроки предоставления государственной услуги при личном обращении не должны превышать 15 минут.

Максимально допустимые сроки предоставления государственной услуги при письменном запросе не должны превышать 30 дней с момента регистрации запроса.

Максимально допустимые сроки предоставления государственной услуги при запросе по электронной почте не должны превышать 15 дней с момента регистрации электронного запроса.

2.6. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами, перечень которых размещен на официальном сайте департамента образования в сети «Интернет», в ЕПГУ и в региональном реестре.

2.7. Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги:

запрос заявителя по форме согласно приложению № 1 к настоящему регламенту;

документ, удостоверяющий личность заявителя (при личном приеме);

документ, удостоверяющий полномочия представителя (законного представителя), при условии, если с запросом обращается представитель (законный представитель).

В запросе должны быть указаны: наименование юридического лица на бланке организации; для граждан - фамилия, имя и отчество (последнее - при наличии); почтовый адрес (если ответ должен быть направлен в письменной форме) или адрес электронной почты (если ответ должен быть направлен в форме электронного документа); интересующие заявителя вопрос, событие, факт, сведения, тема запрашиваемой информации; форма получения заявителем информации (информационное письмо на бумажном или электронном носителе);

личная подпись заявителя или подпись должностного лица; дата.

Заявитель в подтверждение своих доводов вправе приложить к запросу необходимые документы и материалы или их копии.

2.8. Документы могут быть предоставлены заявителем лично, а также направлены по почте и электронной почте.

При направлении по почте подпись на документах, представленных в копиях, заверяется в установленном действующим законодательством порядке.

При направлении по электронной почте документы подписываются электронной подписью в соответствии с действующим законодательством.

2.9. Перечень документов, необходимых для получения государственной услуги, является исчерпывающим.

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

2.10. Запрещается требовать от заявителя:

- 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 департамента образования, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области и муниципальными правовыми актами, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию по собственной инициативе;

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.11. Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги является несоответствие документов требованиям, указанным в п. 2.7 настоящего административного регламента.

Запрос, содержащий вопросы, решение которых не входит в компетенцию департамента образования, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в запросе вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации обращения.

В случае, если предоставление запрашиваемой информации относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия запроса в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.12. Перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги:

отсутствие в письменном запросе фамилии заявителя и почтового или электронного адреса, по которому должен быть направлен ответ;

невозможность прочтения запроса (об этом в течение семи дней со дня регистрации запроса сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

постановка в запросе вопроса, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми запросами в департамент образования, при отсутствии в запросе новых доводов или обстоятельств (в этом случае директор департамента образования или его заместитель вправе принять решение о безосновательности очередного запроса и прекращении переписки по данному вопросу; о данном решении уведомляется заявитель);

наличие нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (должностное лицо вправе оставить запрос без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом);

если ответ по существу поставленного в запросе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в запросе вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений).

В случае, если причины, по которым ответ по существу запроса не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить запрос в департамент образования.

2.13. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

2.14. Государственная услуга предоставляется заявителям на бесплатной основе.

2.15. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги не должен превышать 15 минут.

2.16. Письменный запрос регистрируется в день поступления в департамент образования.

2.17. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления

государственной услуги.

2.17.1 Департаментом образования обеспечиваются условия для беспрепятственного доступа инвалидов в здание, в котором оказывается услуга, и получения услуги в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами.

2.17.2 Прием заявителей осуществляется в помещениях департамента образования.

2.17.3 Центральный вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), предназначенной для доведения до сведения заинтересованных лиц информации о наименовании департамента образования.

2.17.4 Помещения должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания, отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда.

2.17.5 В здании (помещении) оборудуются места для получения информации и заполнения необходимых документов, ожидания и приема получателей государственных услуг.

2.17.6 Места на подачу или получение документов, места для приема заявителей оборудуются столами и стульями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в помещении.

2.17.7 В местах предоставления государственной услуги на видном месте вывешиваются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников департамента образования.

2.17.8 В удобном для осмотра заявителями месте располагается информационный стенд, на котором размещаются перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, макет и образец заявления о предоставлении государственной услуги (запроса). Информационные стенды должны содержать актуальную, исчерпывающую и понятную для посетителей информацию о предоставлении государственной услуги.

2.18. Показатели доступности и качества государственной услуги.

2.18.1. Показателем доступности государственной услуги является информированность о правилах и порядке предоставления государственной услуги (требования к составу, месту и периодичности размещения информации о предоставляемой государственной услуге).

2.18.2. Показатель качества государственной услуги включает в себя следующие составляющие:

- комфортность ожидания предоставления услуги;
- комфортность получения услуги;
- отношение должностных лиц и специалистов к заявителю;
- доступность оказываемой услуги;
- время, затраченное на получение конечного результата услуги (оперативность);
- качество содержания конечного результата услуги;

- уровень кадрового обеспечения предоставления услуги, периодичности проведения мероприятий по повышению квалификации специалистов, участвующих в предоставлении государственной услуги;

- количество выявленных нарушений при предоставлении услуги;

- число поступивших жалоб на предоставление услуги.

2.19. Требования к организации предоставления государственной услуги в электронной форме.

2.19.1. При предоставлении государственной услуги в электронной форме осуществляются:

- предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о государственной услуге;

- подача заявителем запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

- получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги;

- взаимодействие департамента образования с другими органами, предоставляющими государственные услуги, органами, предоставляющими муниципальные услуги, иными государственными органами, органами местного самоуправления, организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг;

- получение заявителем результата предоставления государственной услуги, если иное не установлено федеральным законом.

2.19.2. В запросе, направляемом в департамент образования в форме электронного документа, заявитель указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Заявитель вправе приложить к запросу необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.19.3. Ответ на запрос, поступивший в департамент образования в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по указанному адресу электронной почты или в письменной форме по указанному почтовому адресу.

2.19.4. Информация о государственной услуге размещается на официальном сайте департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на ЕПГУ, а также в региональном реестре.

2.19.5. Образец формы запроса и иных документов доступны для копирования и заполнения в электронном виде на Едином портале на ЕПГУ, а также в региональном реестре.

2.19.6. Заявители вправе осуществлять мониторинг хода предоставления государственной услуги с использованием с использованием ЕПГУ, а также регионального реестра.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

3.1. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) прием запроса при личном обращении или при письменном обращении (в том числе в электронной форме) и его рассмотрение;

2) предоставление государственной услуги либо мотивированный отказ в ее предоставлении.

Блок-схема предоставления государственной услуги приведена в приложении № 2 к настоящему административному регламенту.

3.2. Административная процедура «Прием запроса при личном обращении или при письменном обращении (в том числе в электронной форме) и его рассмотрение».

3.2.1. Основанием для начала предоставления административной процедуры является поступление в департамент образования от заявителя заявления и документов.

3.2.2. Специалист департамента образования в срок, не превышающий 15 минут:

- осуществляет прием от заявителя документов и их регистрацию;
- по требованию заявителя знакомит его с нормативными документами, регламентирующими предоставление государственной услуги.

3.2.3. Результатом административной процедуры является регистрация заявления и документов.

В зависимости от запрашиваемой информации специалист информирует заявителя о реализации программ среднего профессионального образования, а также дополнительных профессиональных образовательных программ в государственном образовательном учреждении.

Специалист предлагает получателю государственной услуги выбрать форму ознакомления с информацией:

на бумажном носителе (информационные стенды, брошюры);

в электронном виде (в том числе на официальном сайте государственного образовательного учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», имеющем информационно-поисковую систему);

путем предоставления устной информации.

Получатель государственной услуги выбирает одну или несколько форм ознакомления с информацией об организации среднего и дополнительного профессионального образования в учреждениях профессионального образования, расположенных на территории Владимирской области.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема заявителя. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки,

ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема заявителя. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Специалист уточняет у получателя государственной услуги степень удовлетворенности полнотой полученной информации.

При ответах на телефонные звонки специалист подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившегося по интересующему его вопросу. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован другому должностному лицу или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Предоставления государственной услуги при письменном запросе заявителя.

Началом предоставления государственной услуги является поступление письменного запроса заявителя в виде почтового отправления, включая сообщения по электронной почте.

После регистрации запрос передается директору департамента образования для дачи поручений.

Специалисты, которым поручено рассмотрение запроса:

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение запроса, имеют право пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

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

осуществляют подготовку письменного ответа по существу поставленных в запросе вопросов в сроки, установленные действующим законодательством, и представляют на рассмотрение руководителю государственного учреждения, который принимает соответствующее решение.

3.3. Административная процедура «Предоставление государственной услуги либо мотивированный отказ в ее предоставлении».

При отсутствии оснований к отказу в предоставлении услуги директор департамента образования принимает решение о предоставлении необходимой информации и подписывает соответствующий ответ заявителю.

Если в результате рассмотрения запроса будут выявлены основания к отказу в предоставлении государственной услуги директор департамента образования подписывает проект ответа заявителю об отказе в предоставлении информации с указанием причин такого отказа.

Ответ с результатом рассмотрения вопросов, содержащихся в запросе,

направляется заявителю в течение двух рабочих дней со дня подписания.

Результатом исполнения административной процедуры является предоставление информации об организации среднего и дополнительного профессионального образования в учреждениях профессионального образования, расположенных на территории Владимирской области либо мотивированный отказ в ее предоставлении.

3.5. В случае выявления в изданных в результате предоставления государственной услуги документах опечатки и ошибки, в указанные документы в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня выявления вносятся изменения.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением полноты и качества предоставления государственной услуги, последовательности действий, предусмотренных настоящим административным регламентом, и принятием решений осуществляется директором департамента образования и включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителя.

4.2. Периодичность плановых проверок устанавливается директором департамента образования, которые проводятся в установленном законодательством Российской Федерации порядке. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с исполнением административного регламента (комплексная проверка), или отдельные вопросы (тематическая проверка).

Внеплановая проверка проводится по конкретному обращению заинтересованного лица в департамент (в устной или письменной форме).

Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой указываются выявленные нарушения или недостатки (либо их отсутствие), а также предложения по их устранению.

4.3. Должностные лица департамента образования, ответственные за предоставление государственной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение сроков предоставления государственной услуги, порядка рассмотрения запросов о предоставлении государственной услуги. Персональная ответственность государственных служащих закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.4. Контроль со стороны граждан, их объединений и организаций за предоставлением государственной услуги может быть осуществлен путем запроса соответствующей информации при условии, что она не является конфиденциальной.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) департамента образования, а также его должностных лиц

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке путем обращения в департамент образования и (или) в администрацию Владимирской области.

5.2. В досудебном (внесудебном) порядке заявитель может обжаловать решения, действия (бездействие):

- должностных лиц департамента образования - директору департамента образования;
- директора департамента образования и его заместителей - Губернатору области.

5.3. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;
- б) нарушение срока предоставления государственной услуги;
- в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области для предоставления государственной услуги;
- г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области для предоставления государственной услуги;
- д) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области;
- е) требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области;

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

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;
- в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) департамента, его должностного лица либо государственного гражданского

служащего;

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

5.5. 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 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.

5.6. Прием жалоб в письменной форме осуществляется департаментом образования в месте предоставления государственной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.5 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.

5.7. Жалоба подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены департаментом.

В случае обжалования отказа департамента образования, его должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

5.8. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.9. По результатам рассмотрения жалобы департамент образования принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

При удовлетворении жалобы департамент образования 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.

5.10. Департамент образования отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.11. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

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

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование департамента, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом департамента

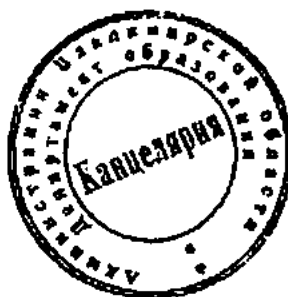
образования.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица департамента образования, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.13. Решение по результатам рассмотрения жалобы заявитель вправе обжаловать в судебном порядке.

5.14. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется департаментом образования посредством размещения информации на стендах в месте предоставления государственной услуги, на официальном сайте в сети Интернет, на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)».

5.16. Жалобы и обращения заинтересованных лиц рассматриваются в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»



Приложение № 1
к административному регламенту

В департамент образования

администрации Владимирской области

фамилия, имя, отчество заявителя

проживающего по адресу:

почтовый адрес заявителя с индексом (указывается,

если заявитель хочет получить ответ в письменной

форме) или электронный адрес (указывается, если

заявитель хочет получить ответ в электронной форме)

запрос.

(изложение сути запроса)

Информацию прощу предоставить на _____ носителе.
(бумажном или электронном)

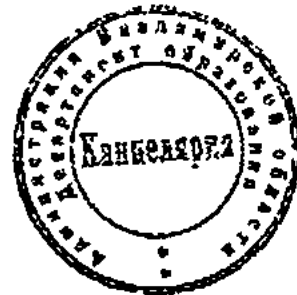
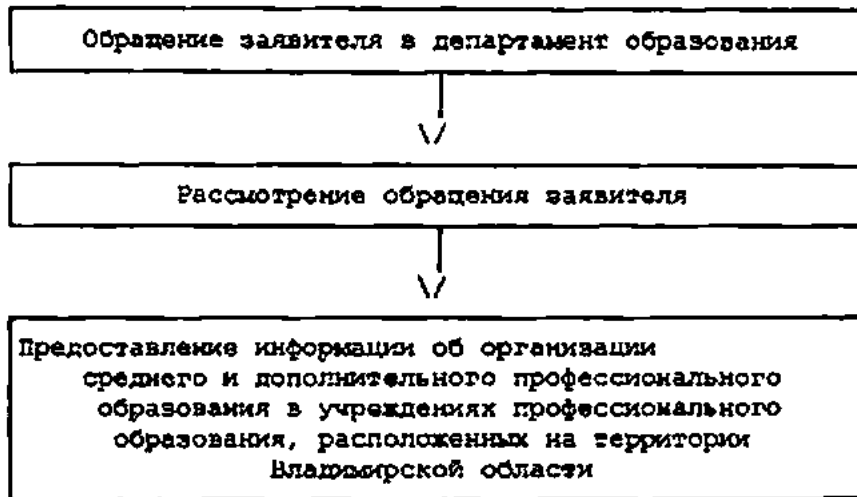
" " _____ 20__ г.

(подпись заявителя)



Приложение № 2
к административному регламенту

Блок-схема
последовательности действий (административных процедур)
при предоставлении государственной услуги



**Административный регламент
предоставления государственными казенными (бюджетными,
автономными) образовательными учреждениями Владимирской
области государственной услуги по предоставлению информации
о результатах сданных экзаменов, результатах тестирования
и иных вступительных испытаний, а также о зачислении
в государственное образовательное учреждение**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления государственными казенными (бюджетными, автономными) образовательными учреждениями Владимирской области (далее - государственные образовательные учреждения), подведомственными департаменту образования администрации Владимирской области, государственной услуги по предоставлению информации о результатах сданных экзаменов, результатах тестирования и иных вступительных испытаний, а также о зачислении в государственное образовательное учреждение (далее - государственная услуга) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления государственной услуги.

1.2. Предметом регулирования административного регламента (далее - регламент) является предоставление государственной услуги.

1.3. Заявителями являются физические, юридические лица и их представители (законные представители) (далее - заявитель).

1.4. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги.

1.4.1. Информация о предоставлении государственной услуги может быть получена:

- непосредственно в помещении государственного образовательного учреждения на личном приеме, на информационных стендах;

- с использованием средств телефонной связи, электронной почты;

- в средствах массовой информации;

- на официальном сайте департамента образования администрации области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: www.obrazovanie.vladinfo.ru;

- на сайтах государственных образовательных учреждений, предоставляющих государственную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»

(www.gosuslugi.ru) (далее – ЕПГУ) и государственной информационной системе «Реестр государственных и муниципальных услуг Владимирской области» (далее – региональный реестр).

1.4.2. Место нахождения, график работы, справочные телефоны, а также адреса официального сайта, электронной почты и (или) формы обратной связи департамента образования и государственного образовательного учреждения размещаются в сети «Интернет», на ЕПГУ и в региональном реестре.

1.4.3. На информационных стендах и официальном сайте департамента образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещаются следующие материалы:

- информация о порядке предоставления государственной услуги;
- перечень документов, представляемых заявителем для предоставления государственной услуги;
- образцы оформления документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- текст административного регламента с приложениями (полная версия на официальном сайте департамента образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на ЕПГУ и в региональном реестре, извлечения - на информационных стендах);
- блок-схема предоставления государственной услуги;
- место расположения, график работы, номера телефонов, адрес официального сайта государственных образовательных учреждений, департамента образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия специалистов и руководителей департамента образования.

При изменении информации по предоставлению государственной услуги осуществляется ее периодическое обновление.

1.4.4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителя специалист, ответственный за предоставление государственной услуги, должен предоставить полную и достоверную информацию заявителю по всем интересующим вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы специалист, принявший телефонный звонок, должен переадресовать его на другое должностное лицо или же обратившемуся заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.4.5. Консультации (справки) по вопросам предоставления государственной услуги осуществляются служащими департамента образования на личном приеме и по телефонам.

Ответ на письменное обращение дается в течение 30 дней со дня регистрации обращения в департаменте образования.

1.4.6. Информация по вопросам предоставления государственной услуги,

сведения о ходе ее предоставления могут быть получены заявителем с использованием ЕПГУ и регионального реестра.

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги: «Государственная услуга по предоставлению казенными (бюджетными, автономными) образовательными учреждениями Владимирской области государственной услуги по предоставлению информации о результатах сданных экзаменов, результатах тестирования и иных вступительных испытаний, а также о зачислении в государственное образовательное учреждение».

2.2. Государственная услуга предоставляется государственными казенными, бюджетными, автономными образовательными учреждениями Владимирской области, подведомственными департаменту. Перечень государственных образовательных учреждений, предоставляющих государственную услугу, указан в приложении № 1 к настоящему регламенту.

2.3. Результатом предоставления государственной услуги является предоставление заявителю необходимой информации о результатах сданных экзаменов, результатах тестирования и иных вступительных испытаний, а также о зачислении в государственное образовательное учреждение.

2.4. Сроки предоставления государственной услуги.

Максимально допустимые сроки предоставления государственной услуги при личном обращении и по телефону не должны превышать 15 минут.

Максимально допустимые сроки предоставления государственной услуги при письменном запросе не должны превышать 30 дней с момента регистрации запроса.

Максимально допустимые сроки предоставления государственной услуги при запросе по электронной почте не должны превышать 15 дней с момента регистрации электронного запроса.

2.5. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами, перечень которых размещен на официальном сайте департамента образования в сети «Интернет», в ЕПГУ и в региональном реестре.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги:

запрос заявителя по рекомендуемой форме согласно приложению № 2 к Регламенту при письменном обращении или обращении по электронной почте, подписанный электронной подписью в соответствии с действующим законодательством;

документ, удостоверяющий личность заявителя (при личном приеме);

документ, удостоверяющий полномочия представителя (законного представителя), при условии, если с запросом обращается представитель (законный представитель).

Заявитель в подтверждение своих доводов по своему желанию прилагает к запросу необходимые документы и материалы или их копии.

2.7. Запрещается требовать от заявителя:

- 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 государственного образовательного учреждения, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области и муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию по собственной инициативе;

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

При направлении по электронной почте документы подписываются электронной подписью в соответствии с действующим законодательством.

2.8. Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, является отсутствие документов, указанных в п. 2.6 настоящего регламента.

Запрос, содержащий вопросы, решение которых не входит в компетенцию государственного образовательного учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в запросе вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации обращения, за исключением когда текст запроса не поддается прочтению. В этом случае ответ на обращение не дается.

В случае, если предоставление запрашиваемой информации относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия запроса в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.9. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

2.10. Перечень оснований для отказа в предоставлении государственной

услуги:

отсутствие в письменном запросе или запросе в форме электронного документа фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии) заявителя и почтового или электронного адреса, по которому должен быть направлен ответ;

невозможность прочтения запроса (об этом в течение семи дней со дня регистрации запроса сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

постановка в запросе вопроса, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми запросами, при отсутствии в запросе новых доводов или обстоятельств (в этом случае руководитель государственного образовательного учреждения вправе принять решение о обоснованности очередного запроса и прекращении переписки по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в одно и то же государственное образовательное учреждение; о данном решении уведомляется заявитель);

наличие нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (в этом случае должностное лицо вправе оставить запрос без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом);

если ответ по существу поставленного в запросе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в запросе вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений).

В случае, если причины, по которым ответ по существу запроса не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить запрос в государственное образовательное учреждение.

2.11. Государственная услуга предоставляется заявителям на бесплатной основе.

2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги не должен превышать 15 минут.

2.13. Письменный запрос подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в государственное образовательное учреждение.

2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

2.14.1. Государственными образовательными учреждениями обеспечиваются условия для беспрепятственного доступа инвалидов в здание, в котором оказывается услуга, и получения услуги в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами.

2.14.2. Прием заявителей осуществляется в помещениях государственного

образовательного учреждения.

2.14.3. Центральный вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), предназначенной для доведения до сведения заинтересованных лиц информации о наименовании государственного образовательного учреждения.

2.14.4. Помещения должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания, отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда.

2.14.5. В здании (помещении) оборудуются места для получения информации и заполнения необходимых документов, ожидания и приема получателей государственных услуг.

2.14.6. Места на подачу или получение документов, места для приема заявителей оборудуются столами и стульями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в помещении.

2.14.7. В местах предоставления государственной услуги на видном месте вывешиваются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников департамента образования.

2.14.8. В удобном для осмотра заявителями месте располагается информационный стенд, на котором размещаются перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, макет и образец заявления о предоставлении государственной услуги (запроса).

Информационные стенды должны содержать актуальную, исчерпывающую и понятную для посетителей информацию о предоставлении государственной услуги.

2.15. Показатели доступности и качества государственной услуги.

2.15.1. Показателем доступности государственной услуги является информированность о правилах и порядке предоставления государственной услуги (требования к составу, месту и периодичности размещения информации о предоставляемой государственной услуге).

2.15.2. Показатель качества государственной услуги включает в себя следующие составляющие:

- комфортность ожидания предоставления услуги;
- комфортность получения услуги;
- отношение специалистов к заявителю;
- доступность оказываемой услуги;
- время, затраченное на получение конечного результата услуги (оперативность);
- качество содержания конечного результата услуги;
- уровень кадрового обеспечения предоставления услуги, периодичности проведения мероприятий по повышению квалификации специалистов, участвующих в предоставлении государственной услуги;
- количество выявленных нарушений при предоставлении услуги;
- число поступивших жалоб на предоставление услуги.

2.16. Требования к организации предоставления государственной услуги в

электронной форме.

2.16.1. При предоставлении государственной услуги в электронной форме осуществляются:

предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о государственной услуге;

подача заявителем запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги;

взаимодействие департамента образования с другими органами, предоставляющими государственные услуги, органами, предоставляющими муниципальные услуги, иными государственными органами, органами местного самоуправления, организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг;

получение заявителем результата предоставления государственной услуги, если иное не установлено федеральным законом.

2.16.2. В запросе, направляемом в государственное образовательное учреждение в форме электронного документа, заявитель указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Заявитель вправе приложить к запросу необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.16.3. Ответ на запрос, поступивший в государственное образовательное учреждение в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по указанному адресу электронной почты или в письменной форме по указанному почтовому адресу.

2.16.4. Информация о государственной услуге размещается на официальном сайте государственного образовательного учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на ЕПГУ, а также в региональном реестре.

2.16.5. Образцы форм заявления и иных документов доступны для копирования и заполнения в электронном виде на ЕПГУ, а также в региональном реестре.

2.16.6. Заявители вправе осуществлять мониторинг хода предоставления государственной услуги с использованием ЕПГУ, а также регионального реестра.

2.17. Предоставление государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг не осуществляется.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

3.1. При предоставлении государственной услуги осуществляются следующие административные процедуры:

- прием запроса при личном обращении или при письменном обращении (в том числе в электронной форме) и его рассмотрение;
- предоставление государственной услуги либо мотивированный отказ в ее предоставлении.

Блок-схема исполнения государственной услуги приведена в приложении № 3 к настоящему регламенту.

3.2. Административная процедура «Прием заявления при личном обращении или при письменном обращении (в том числе в электронной форме) и его рассмотрение».

3.2.1. Юридическим фактом для начала предоставления государственной услуги является личное обращение заявителя.

Специалист уточняет у заявителя характер информации, за которой он обратился и предлагает получателю государственной услуги выбрать форму ознакомления с информацией о результатах сданных экзаменов, результатах тестирования и иных вступительных испытаний, а также о зачислении в государственное образовательное учреждение:

на бумажном носителе (информационные стенды, брошюры);

в электронном виде (в том числе на официальном сайте государственного образовательного учреждения в сети Интернет, имеющем информационно-поисковую систему);

путем предоставления консультации.

Получатель государственной услуги выбирает одну или несколько форм ознакомления с информацией о результатах сданных экзаменов, результатах тестирования и иных вступительных испытаний, а также о зачислении в государственное образовательное учреждение.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема заявителя. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема заявителя. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Специалист уточняет у получателя государственной услуги степень удовлетворенности полнотой полученной информации.

При ответах на телефонные звонки специалист подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившегося по интересующему его вопросу. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован другому должностному лицу или же обратившемуся гражданину

должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Предоставления государственной услуги при письменном запросе заявителя.

Начала предоставления государственной услуги является поступление письменного запроса заявителя в виде почтового отправления, включая сообщения по электронной почте.

После регистрации запрос передается руководителю государственного образовательного учреждения для дачи поручений.

Специалисты, которым поручено рассмотрение запроса:

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение запроса, имеют право пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

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

осуществляют подготовку письменного ответа по существу поставленных в запросе вопросов в сроки, установленные действующим законодательством, и представляют на рассмотрение руководителю государственного образовательного учреждения, который принимает соответствующее решение.

Результатом исполнения административной процедуры является прием и рассмотрение запроса.

3.3. Административная процедура «Предоставление государственной услуги либо мотивированный отказ в ее предоставлении».

При отсутствии оснований к отказу в предоставлении услуги руководитель государственного образовательного учреждения принимает решение о предоставлении необходимой информации и подписывает соответствующий ответ заявителю.

Если в результате рассмотрения запроса будут выявлены основания к отказу в предоставлении государственной услуги руководитель государственного образовательного учреждения подписывает ответ заявителю об отказе в предоставлении информации с указанием причин такого отказа.

Ответ с результатом рассмотрения вопросов, содержащихся в запросе, направляется заявителю в течение двух рабочих дней со дня подписания.

Результатом исполнения административной процедуры является предоставление информации о результатах сдачных экзаменов, результатах тестирования и иных вступительных испытаний, а также о зачислении в государственное образовательное учреждение.

3.4. В случае выявления в изданных в результате предоставления государственной услуги документах опечатки и ошибки, в указанные документы в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня выявления вносятся изменения.

4. Формы контроля за предоставлением государственной услуги

4.1. Текущий контроль за соблюдением полноты и качества предоставления государственной услуги, последовательности действий, предусмотренных настоящим административным регламентом, и принятием решений осуществляется руководителем государственного учреждения и включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителя.

4.2. Периодичность плановых проверок устанавливается руководителем государственного учреждения, которые проводятся в установленном законодательством Российской Федерации порядке. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с исполнением административного регламента (комплексная проверка), или отдельные вопросы (тематическая проверка).

Внеплановая проверка проводится по конкретному обращению заинтересованного лица в государственное учреждение (в устной или письменной форме).

Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой указываются выявленные нарушения или недостатки (либо их отсутствие), а также предложения по их устранению.

4.3. Специалисты, ответственные за предоставление государственной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение сроков предоставления государственной услуги, порядка рассмотрения запросов о предоставлении государственной услуги. Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.4. Контроль со стороны граждан, их объединений и организаций за предоставлением государственной услуги может быть осуществлен путем запроса соответствующей информации при условии, что она не является конфиденциальной.

4.5. Получатели услуги и другие заинтересованные лица могут принимать участие в мониторингах, электронных опросах, форумах и анкетировании по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления услуги, соблюдения положений настоящего регламента, сроков и последовательности действий (административных процедур), предусмотренных настоящим регламентом.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего государственную услугу, а также должностных лиц, специалистов учреждения

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) и

решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке путем обращения непосредственно к руководителю учреждения, в котором ему оказывается услуга, а также в департамент.

5.2. В досудебном (внесудебном) порядке заявитель может обжаловать решения, действия (бездействие):

- служащих государственного образовательного учреждения - директору государственного образовательного учреждения;
- директора государственного образовательного учреждения и его заместителей - директору департамента.

5.3. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;
- б) нарушение срока предоставления государственной услуги;
- в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области для предоставления государственной услуги;
- г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области для предоставления государственной услуги;
- д) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области;
- е) требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области;

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

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;
- в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц, специалистов;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц, специалистов. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5. 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 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.

5.6. Прием жалоб в письменной форме осуществляется учреждением, предоставляющим государственную услугу, а также его должностными лицами, специалистами в месте предоставления государственной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.5 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.

5.7. Жалоба подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены государственным образовательным учреждением.

В случае обжалования отказа государственного образовательного учреждения, его должностного лица, специалиста в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

5.8. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.9. По результатам рассмотрения жалобы государственное образовательное учреждение принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

При удовлетворении жалобы государственное образовательное учреждение 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.

5.10. Государственное образовательное учреждение отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.11. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

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

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование государственного образовательного учреждения, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, специалиста, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, специалисте, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается

уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом государственного образовательного учреждения.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица государственного образовательного учреждения, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.13. Решение по результатам рассмотрения жалобы заявитель вправе обжаловать в судебном порядке.

5.14. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется государственным образовательным учреждением посредством размещения информации на стендах в месте предоставления государственной услуги, на официальном сайте в сети «Интернет», на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)».

5.15. Жалобы и обращения заинтересованных лиц рассматриваются в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»



Приложение № 1
к административному регламенту

Рекомендуемая форма

В государственное казенное (бюджетное, автономное) образовательное учреждение

_____ (наименование государственного

образовательного учреждения)

_____ фамилия, имя, отчество (при наличии

последнего) заявителя

проживающего по адресу:

_____ почтовый адрес заявителя с индексом

(указывается, если заявитель хочет получить

ответ в письменной форме) или электронный

адрес (указывается, если заявитель хочет
получить ответ в электронной форме)

запрос

_____ (изложение сути запроса)

Информацию прошу предоставить на _____ носителя.
(бумажном или электронном)

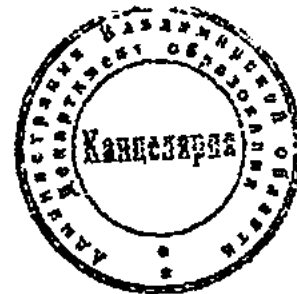
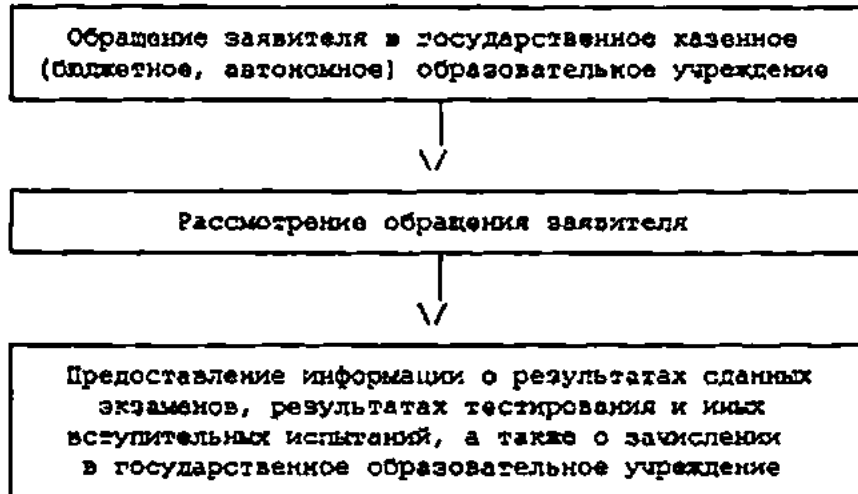
" ____ " _____ 20 ____ г.

_____ (подпись заявителя)



Приложение № 2
к административному регламенту

Блок-схема
последовательности действий (административных процедур)
при предоставлении государственной услуги



**Административный регламент
предоставления государственными казенными (бюджетными,
автономными) учреждениями Владимирской области
государственной услуги по предоставлению информации из базы
данных Владимирской области о результатах единого
государственного экзамена**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления государственными казенными (бюджетными, автономными) образовательными учреждениями Владимирской области (далее - государственные образовательные учреждения), подведомственными департаменту образования администрации Владимирской области, государственной услуги по предоставлению информации из базы данных Владимирской области о результатах единого государственного экзамена (далее - государственная услуга) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления государственной услуги.

1.2. Предметом регулирования административного регламента (далее - регламент) является предоставление государственной услуги.

1.3. Заявителями являются физические лица и их законные представители (далее - заявитель).

Государственная услуга предоставляется физическим лицам по их запросам в отношении результатов единого государственного экзамена самого заявителя, а представителю (законному представителю) - в отношении результатов единого государственного экзамена представляемого.

1.4. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги.

1.4.1. Информация о предоставлении государственной услуги может быть получена:

- непосредственно в помещении государственного учреждения на личном приеме, на информационных стендах;
- с использованием средств телефонной связи, электронной почты;
- в средствах массовой информации;
- на официальном сайте департамента образования администрации области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: www.obrazovanie.vladinfo.ru;
- на сайтах государственных образовательных учреждений, предоставляющих государственную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- с использованием федеральной государственной информационной

системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) и государственной информационной системе «Реестр государственных и муниципальных услуг Владимирской области» (далее - региональный реестр).

1.4.2. Место нахождения, график работы, справочные телефоны, а также адреса официального сайта, электронной почты и (или) формы обратной связи департамента образования и ГБУ ВО «ЦППиСП» размещаются в сети «Интернет», на ЕПГУ и в региональном реестре.

1.4.3. На информационных стендах и официальном сайте департамента образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещаются следующие материалы:

- информация о порядке предоставления государственной услуги;
- перечень документов, представляемых заявителем для предоставления государственной услуги;
- образцы оформления документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- текст административного регламента с приложениями (полная версия на официальном сайте департамента образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на ЕПГУ и в региональном реестре, извлечения - на информационных стендах);
- место расположения, график работы, номера телефонов, адрес официального сайта государственных образовательных учреждений, департамента образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия специалистов и руководителей департамента образования.

При изменении информации по предоставлению государственной услуги осуществляется ее периодическое обновление.

1.4.4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителя специалист, ответственный за предоставление государственной услуги, должен предоставить полную и достоверную информацию заявителю по всем интересующим вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы специалист, принявший телефонный звонок, должен переадресовать его на другое должностное лицо или же обратившемуся заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.4.5. Консультации (справки) по вопросам предоставления государственной услуги осуществляются служащими департамента образования на личном приеме и по телефонам.

Ответ на письменное обращение дается в течение 30 дней со дня регистрации обращения в департаменте образования.

1.4.6. Информация по вопросам предоставления государственной услуги,

сведения о ходе ее предоставления могут быть получены заявителем с использованием ЕПГУ и регионального реестра

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги: «Государственная услуга по предоставлению казенными (бюджетными, автономными) учреждениями Владимирской области государственной услуги по предоставлению информации из базы данных Владимирской области о результатах единого государственного экзамена».

2.2. Государственная услуга предоставляется государственными образовательными учреждениями. Перечень государственных образовательных учреждений, предоставляющих государственную услугу, указан в приложении № 1 к настоящему регламенту.

2.3. Результатом предоставления государственной услуги является предоставление заявителю необходимой информации из базы данных Владимирской области о результатах единого государственного экзамена либо мотивированный отказ в ее предоставлении.

2.4. Сроки предоставления государственной услуги.

Максимально допустимые сроки предоставления государственной услуги при личном обращении и по телефону не должны превышать 15 минут.

Максимально допустимые сроки предоставления государственной услуги при письменном запросе не должны превышать 30 дней с момента регистрации запроса.

Максимально допустимые сроки предоставления государственной услуги при запросе по электронной почте не должны превышать 15 дней с момента регистрации электронного запроса.

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами, перечень которых размещен на официальном сайте учреждений в сети «Интернет», в ЕПГУ и в региональном реестре.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги:

запрос заявителя по рекомендуемой форме согласно приложению № 1 к Регламенту при письменном обращении или обращении по электронной почте, подписанный электронной подписью в соответствии с действующим законодательством;

документ, удостоверяющий личность заявителя (при личном приеме);

документ, удостоверяющий полномочия представителя (законного представителя), при условии, если с запросом обращается представитель (законный представитель).

В запросе должны быть указаны: наименование юридического лица на бланке организации; для граждан - фамилия, имя и отчество (последнее - при наличии); почтовый адрес (если ответ должен быть направлен в письменной форме) или адрес электронной почты (если ответ должен быть направлен в форме электронного документа); интересующие заявителя вопрос, событие, факт,

сведения, тема запрашиваемой информации; форма получения заявителем информации (информационное письмо на бумажном или электронном носителе); личная подпись заявителя или подпись должностного лица; дата.

Заявитель в подтверждение своих доводов по своему желанию прилагает к запросу необходимые документы и материалы или их копии.

При направлении по электронной почте документы подписываются электронной подписью в соответствии с действующим законодательством.

2.7. Запрещается требовать от заявителя:

- 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 государственного учреждения, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области и муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию по собственной инициативе;

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.8. Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, является:

- несоответствие предоставленных документов требованиям, указанным в п. 2.6 настоящего регламента;

- невозможность прочтения запроса.

Запрос, содержащий вопросы, решение которых не входит в компетенцию государственного образовательного учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в запросе вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации обращения, за исключением когда текст запроса не поддается прочтению. В этом случае ответ на обращение не дается.

В случае, если предоставление запрашиваемой информации относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного

самоуправления или должностных лиц, копия запроса в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

2.9. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

2.10. Перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги:

непредоставление документов, указанных в п. 2.6 настоящего регламента;

запрашиваемая заявителем информация отсутствует;

обращение ненадлежащего заявителя (заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений).

В случае, если причины, по которым ответ по существу запроса не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить запрос в государственное образовательное учреждение.

2.11. Государственная услуга предоставляется заявителям бесплатно.

2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги не должен превышать 15 минут.

2.13. Письменный запрос подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в государственное образовательное учреждение.

2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

2.14.1. Государственными образовательными учреждениями обеспечиваются условия для беспрепятственного доступа инвалидов в здание, в котором оказывается услуга, и получения услуги в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами.

2.14.2. Прием заявителей осуществляется в помещениях государственного образовательного учреждения.

2.14.3. Центральный вход в здание оборудуется информационной табличкой (вывеской), предназначенной для доведения до сведения заинтересованных лиц информации о наименовании государственного образовательного учреждения.

2.14.4. Помещения должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания, отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда.

2.14.5. В здании (помещении) оборудуются места для получения информации и заполнения необходимых документов, ожидания и приема получателей государственных услуг.

2.14.6. Места на подачу или получение документов, места для приема заявителей оборудуются столами и стульями. Количество мест ожидания

определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в помещении.

2.14.7. В местах предоставления государственной услуги на видном месте вывешиваются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников департамента образования.

2.14.8. В удобном для осмотра заявителями месте располагается информационный стенд, на котором размещаются перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, макет и образец заявления о предоставлении государственной услуги (запроса).

Информационные стенды должны содержать актуальную, исчерпывающую и понятную для посетителей информацию о предоставлении государственной услуги.

2.15. Показатели доступности и качества государственной услуги.

2.15.1. Показателем доступности государственной услуги является информированность о правилах и порядке предоставления государственной услуги (требования к составу, месту и периодичности размещения информации о предоставляемой государственной услуге).

2.15.2. Показатель качества государственной услуги включает в себя следующие составляющие:

- комфортность ожидания предоставления услуги;
- комфортность получения услуги;
- отношение специалистов к заявителю;
- доступность оказываемой услуги;
- время, затраченное на получение конечного результата услуги (оперативность);
- качество содержания конечного результата услуги;
- уровень подготовки педагогических кадров, периодичность проведения мероприятий по повышению квалификации специалистов, участвующих в предоставлении государственной услуги;
- количество выявленных нарушений при предоставлении услуги;
- число поступивших жалоб на предоставление услуги.

2.16. Требования к организации предоставления государственной услуги в электронной форме.

2.16.1. При предоставлении государственной услуги в электронной форме осуществляются:

предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о государственной услуге;

подача заявителем запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги;

получение заявителем результата предоставления государственной услуги, если иное не установлено федеральным законом.

2.16.2. В запросе, направляемом в государственное образовательное учреждение в форме электронного документа, заявитель указывает свои

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Заявитель вправе приложить к запросу необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.16.3. Ответ на запрос, поступивший в государственное образовательное учреждение в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по указанному адресу электронной почты или в письменной форме по указанному почтовому адресу.

2.16.4. Информация о государственной услуге размещается на официальном сайте государственного образовательного учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на ЕПГУ, а также в региональном реестре.

2.16.5. Образец формы заявления доступен для копирования и заполнения в электронном виде на Едином портале государственных и муниципальных услуг и на «Портале государственных и муниципальных услуг Владимирской области».

2.16.6. Заявители вправе осуществлять мониторинг хода предоставления государственной услуги с использованием ЕПГУ, а также регионального реестра.

2.17. Предоставление государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг не осуществляется.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

3.1. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) прием, регистрация запроса заявителя;

2) рассмотрение запроса заявителя;

3) предоставление заявителю информации из базы данных Владимирской области о результатах единого государственного экзамена либо мотивированный отказ в ее предоставлении.

Блок-схема предоставления государственной услуги приведена в приложении № 3 к настоящему административному регламенту.

3.2. Административная процедура «Прием, регистрация запроса заявителя».

3.2.1. Началом предоставления государственной услуги является поступление запроса от заявителя.

3.2.1.1. При личном обращении заявителя специалист уточняет у заявителя характер информации, за которой он обратился и предлагает получателю государственной услуги выбрать форму ознакомления с информацией из базы данных Владимирской области о результатах единого государственного экзамена в государственном учреждении:

на бумажном носителе (информационные стенды, брошюры);

в электронном виде (в том числе на официальном сайте государственного учреждения в сети Интернет, имеющем информационно-поисковую систему);
путем предоставления консультации.

Получатель государственной услуги выбирает одну или несколько форм ознакомления с информацией из базы данных Владимирской области о результатах единого государственного экзамена.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема заявителя. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема заявителя. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Работник уточняет у получателя государственной услуги степень удовлетворенности полнотой полученной информации.

При невозможности работник, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован другому должностному лицу или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

3.2.1.2. При письменном запросе заявителя началом предоставления государственной услуги является поступление письменного запроса заявителя в виде почтового отправления, включая сообщения по электронной почте.

Запрос регистрируется в журнале входящих документов в течение 1 (одного) рабочего дня со дня поступления.

Результатом исполнения административной процедуры является регистрация запроса.

3.3. Административная процедура «Рассмотрение запроса заявителя».

Основанием для начала процедуры является поступление руководителю государственного образовательного учреждения зарегистрированного запроса.

Руководитель передает работнику запрос.

Работник проверяет запрос и документы:

- на соответствие требованиям пункта 2.6 настоящего регламента;
- на наличие оснований для отказа, предусмотренных пунктом 2.10 настоящего регламента.

Срок рассмотрения запроса поступившего в письменной форме составляет 10 (десять) дней.

Срок рассмотрения запроса поступившего по электронной почте составляет 5 (пять) дней.

Результатом исполнения административной процедуры является рассмотрение запроса.

3.4. Административная процедура «Предоставление заявителю информации из базы данных Владимирской области о результатах единого государственного экзамена либо мотивированный отказ в ее предоставлении».

При отсутствии оснований для отказа руководитель государственного

образовательного учреждения в течение 3 (трех) дней принимает решение о предоставлении государственной услуги и подписывает подготовленный специалистом ответ заявителю.

В случае наличия оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, предусмотренных пунктом 2.10 настоящего регламента, руководитель государственного образовательного учреждения в трехдневный срок подписывает ответ заявителю об отказе в предоставлении государственной услуги с указанием причин такого отказа.

Результаты рассмотрения запроса и документов направляются заявителю в течение 2 (двух) рабочих дней со дня подписания.

Результатом исполнения административной процедуры является предоставление информации из базы данных Владимирской области о результатах единого государственного экзамена либо мотивированный отказ в ее предоставлении.

3.5. В случае выявления в изданных в результате предоставления государственной услуги документах опечатки и ошибки, в указанные документы в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня выявления вносятся изменения.

4. Формы контроля за предоставлением государственной услуги

4.1. Текущий контроль за соблюдением полноты и качества предоставления государственной услуги, последовательности действий, предусмотренных настоящим административным регламентом, и принятием решений осуществляется руководителем государственного образовательного учреждения и включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителя.

4.2. Периодичность плановых проверок устанавливается руководителем государственного образовательного учреждения, которые проводятся в установленном законодательством Российской Федерации порядке. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с исполнением административного регламента (комплексная проверка), или отдельные вопросы (тематическая проверка).

Внеплановая проверка проводится по конкретному обращению заинтересованного лица в государственное образовательное учреждение.

Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой указываются выявленные нарушения или недостатки (либо их отсутствие), а также предложения по их устранению.

4.3. Работники, ответственные за предоставление государственной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение сроков предоставления государственной услуги, порядка рассмотрения запросов о предоставлении государственной услуги. Персональная ответственность работников государственных образовательных учреждений закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.4. Контроль со стороны граждан, их объединений и организаций за предоставлением государственной услуги может быть осуществлен путем запроса соответствующей информации при условии, что она не является конфиденциальной.

4.5. Получатели услуги и другие заинтересованные лица могут принимать участие в мониторингах, электронных опросах, форумах и анкетировании по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления услуги, соблюдения положений настоящего регламента, сроков и последовательности действий (административных процедур), предусмотренных настоящим регламентом.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего государственную услугу, а также должностных лиц, специалистов учреждения

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке путем обращения непосредственно к руководителю государственного образовательного учреждения, в котором ему предоставляется услуга, а также в департамент.

5.2. В досудебном (внесудебном) порядке заявитель может обжаловать решения, действия (бездействие):

- работников государственного образовательного учреждения - директору государственного образовательного учреждения;
- директора государственного образовательного учреждения и его заместителей - директору департамента.

5.3. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- а) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной услуги;
- б) нарушение срока предоставления государственной услуги;
- в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области для предоставления государственной услуги;
- г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области для предоставления государственной услуги;
- д) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области;
- е) требование внесения заявителем при предоставлении государственной

услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области;

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

Жалоба должна содержать:

а) наименование государственного образовательного учреждения, предоставляющего государственную услугу, должностного лица государственного образовательного учреждения, предоставляющего государственную услугу, либо работника, 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;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) государственного образовательного учреждения, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц, работников;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц, работников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5. 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;

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.

5.6. Прием жалоб в письменной форме осуществляется государственным образовательным учреждением, предоставляющим государственную услугу, а также его должностными лицами, работниками в месте предоставления государственной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет

документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.5 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.

5.7. Жалоба подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены государственным образовательным учреждением.

В случае обжалования отказа государственного образовательного учреждения, его должностного лица, работника в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

5.8. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.9. По результатам рассмотрения жалобы государственное образовательное учреждение принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

При удовлетворении жалобы государственное образовательное учреждение 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.

5.10. Государственное образовательное учреждение отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.11. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

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

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- а) наименование государственного образовательного учреждения, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица работника, принявшего решение по жалобе;
- б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, работке, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;
- г) основания для принятия решения по жалобе;
- д) принятое по жалобе решение;
- е) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;
- ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом государственного образовательного учреждения.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица государственного образовательного учреждения, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.13. Решение по результатам рассмотрения жалобы заявитель вправе обжаловать в судебном порядке.

5.14. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется государственным образовательным учреждением посредством размещения информации на стендах в месте предоставления государственной услуги, на официальном сайте в сети Интернет, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

5.15. Жалобы и обращения заинтересованных лиц рассматриваются в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»



Приложение № 1
к административному регламенту

Рекомендуемая форма

В государственное казенное (бюджетное, автономное) учреждение _____
(наименование государственного учреждения)

фамилия, имя, отчество
(при наличии последнего) заявителя
проживающего по адресу:

почтовый адрес заявителя с индексом
(указывается,

если заявитель хочет получить ответ
в письменной

форме) или электронный адрес
(указывается, если

заявитель хочет получить ответ
в электронной форме)

запрос

(изложение сути запроса)

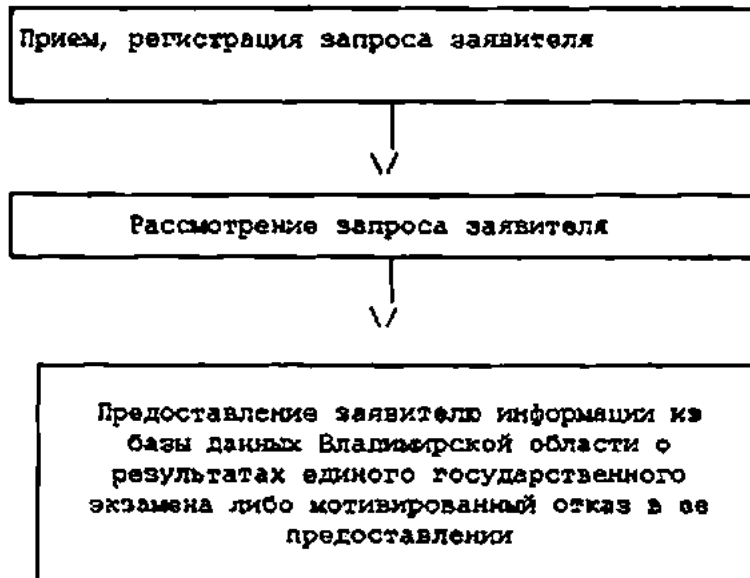
Информацию прошу предоставить на _____ носителя.
(бумажном или электронном)

" ____ " _____ 20 ____ г. _____
(подпись заявителя)



Приложение № 2
к административному регламенту

Блок-схема
последовательности действий (административных процедур)
при предоставлении государственной услуги



**Административный регламент
предоставления государственными казенными (бюджетными,
автономными) образовательными учреждениями Владимирской
области государственной услуги по предоставлению информации
о порядке проведения государственной итоговой аттестации
обучающихся, освоивших основные образовательные программы
основного общего и среднего общего образования и
образовательные программы среднего профессионального
образования**

I. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления государственными казенными (бюджетными, автономными) образовательными учреждениями Владимирской области (далее - государственные образовательные учреждения), подведомственными департаменту образования администрации Владимирской области, государственной услуги по предоставлению информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования и образовательные программы среднего профессионального образования (далее - государственная услуга) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления государственной услуги.

1.2. Предметом регулирования административного регламента (далее - регламент) является предоставление государственной услуги.

1.3. Заявителями являются физические, юридические лица и их представители (законные представители) (далее - заявитель).

1.4. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги.

1.4.1. Информация о предоставлении государственной услуги может быть получена:

- непосредственно в помещении государственного образовательного учреждения на личном приеме, на информационных стендах;
- с использованием средств телефонной связи, электронной почты;
- в средствах массовой информации;
- на официальном сайте департамента образования администрации области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: www.obrazovanie.vladinfo.ru;
- на сайтах государственных образовательных учреждений, предоставляющих государственную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- с использованием федеральной государственной информационной

системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) и государственной информационной системе «Реестр государственных и муниципальных услуг Владимирской области» (далее - региональный реестр).

1.4.2. Место нахождения, график работы, справочные телефоны, а также адреса официального сайта, электронной почты и (или) формы обратной связи департамента образования и ГБУ ВО «ЦППиСП» размещаются в сети «Интернет», на ЕПГУ и в региональном реестре.

1.4.3. На информационных стендах и официальном сайте департамента образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещаются следующие материалы:

- информация о порядке предоставления государственной услуги;
- перечень документов, представляемых заявителем для предоставления государственной услуги;
- образцы оформления документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- текст административного регламента с приложениями (полная версия на официальном сайте департамента образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на ЕПГУ и в региональном реестре, извлечения - на информационных стендах);
- место расположения, график работы, номера телефонов, адрес официального сайта государственных образовательных учреждений, департамента образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия специалистов и руководителей департамента образования.

При изменении информации по предоставлению государственной услуги осуществляется ее периодическое обновление.

1.4.4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителя специалист, ответственный за предоставление государственной услуги, должен предоставить полную и достоверную информацию заявителю по всем интересующим вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы специалист, принявший телефонный звонок, должен переадресовать его на другое должностное лицо или же обратившемуся заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.4.5. Консультации (справки) по вопросам предоставления государственной услуги осуществляются служащими департамента образования на личном приеме и по телефонам.

Ответ на письменное обращение дается в течение 30 дней со дня регистрации обращения в департаменте образования.

1.4.6. Информация по вопросам предоставления государственной услуги, сведения о ходе ее предоставления могут быть получены заявителем с использованием ЕПГУ и регионального реестра.

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги: «Государственная услуга по предоставлению казенными (бюджетными, автономными) образовательными учреждениями Владимирской области государственной услуги по предоставлению информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования и образовательные программы среднего профессионального образования».

2.2. Государственная услуга предоставляется государственными казенными, бюджетными, автономными образовательными учреждениями Владимирской области, подведомственными департаменту. Перечень государственных образовательных учреждений, предоставляющих государственную услугу, указан в приложении № 1 к настоящему регламенту.

2.3. Результатом предоставления государственной услуги является предоставление заявителю необходимой информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования и образовательные программы среднего профессионального образования.

2.4. Сроки предоставления государственной услуги.

Максимально допустимые сроки предоставления государственной услуги при личном обращении и по телефону не должны превышать 15 минут.

Максимально допустимые сроки предоставления государственной услуги при письменном запросе не должны превышать 30 дней с момента регистрации запроса.

Максимально допустимые сроки предоставления государственной услуги при запросе по электронной почте не должны превышать 15 дней с момента регистрации электронного запроса.

Пункт 11.5. Постановления

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения в связи с предоставлением государственной услуги размещен на официальном сайте в сети «Интернет», в ЕПГУ и в региональном реестре.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги:

запрос заявителя по рекомендуемой форме согласно приложению № 2 к настоящему регламенту при письменном обращении или обращении по электронной почте, подписанный электронной подписью в соответствии с действующим законодательством;

документ, удостоверяющий личность заявителя (при личном приеме);

документ, удостоверяющий полномочия представителя (законного

представителя), при условии, если с запросом обращается представитель (законный представитель).

Заявитель в подтверждение своих доводов по своему желанию прилагает к запросу необходимые документы и материалы или их копии.

При направлении по электронной почте документы подписываются электронной подписью в соответствии с действующим законодательством.

2.7. Запрещается требовать от заявителя:

- 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 государственного образовательного учреждения, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области и муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию по собственной инициативе;

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.8. Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, является отсутствие документов, указанных в п. 2.6 настоящего регламента.

Запрос, содержащий вопросы, решение которых не входит в компетенцию государственного образовательного учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в запросе вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации обращения, за исключением когда текст запроса не поддается прочтению. В этом случае ответ на обращение не дается.

В случае, если предоставление запрашиваемой информации относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия запроса в течение семи дней со дня

регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.9. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

2.10. Перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги:

отсутствие в письменном запросе или запросе в форме электронного документа фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии) заявителя и почтового или электронного адреса, по которому должен быть направлен ответ;

невозможность прочтения запроса (об этом в течение семи дней со дня регистрации запроса сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

постановка в запросе вопроса, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми запросами, при отсутствии в запросе новых доводов или обстоятельств (в этом случае руководитель государственного образовательного учреждения вправе принять решение о обоснованности очередного запроса и прекращении переписки по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в одно и то же государственное образовательное учреждение; о данном решении уведомляется заявитель);

наличие нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (в этом случае должностное лицо вправе оставить запрос без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом);

если ответ по существу поставленного в запросе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в запросе вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений).

В случае, если причины, по которым ответ по существу запроса не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить запрос в государственное образовательное учреждение.

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, отсутствуют

2.11. Государственная услуга предоставляется заявителям на бесплатной основе.

2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги не должен превышать 15 минут.

2.13. Письменный запрос подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в государственное образовательное учреждение.

2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о

предоставлении государственной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

2.14.1. Государственными образовательными учреждениями обеспечиваются условия для беспрепятственного доступа инвалидов в здание, в котором оказывается услуга, и получения услуги в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами.

2.14.2. Прием заявителей осуществляется в помещениях государственного образовательного учреждения.

2.14.3. Центральный вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), предназначенной для доведения до сведения заинтересованных лиц информации о наименовании государственного образовательного учреждения.

2.14.4. Помещения должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания, отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда.

2.14.5. В здании (помещении) оборудуются места для получения информации и заполнения необходимых документов, ожидания и приема получателей государственных услуг.

2.14.6. Места на подачу или получение документов, места для приема заявителей оборудуются столами и стульями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в помещении.

2.14.7. В местах предоставления государственной услуги на видном месте вывешиваются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников департамента образования.

2.14.8. В удобном для осмотра заявителями месте располагается информационный стенд, на котором размещаются перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, макет и образец заявления о предоставлении государственной услуги (запроса).

Информационные стенды должны содержать актуальную, исчерпывающую и понятную для посетителей информацию о предоставлении государственной услуги.

2.15. Показатели доступности и качества государственной услуги.

2.15.1. Показателем доступности государственной услуги является информированность о правилах и порядке предоставления государственной услуги (требования к составу, месту и периодичности размещения информации о предоставляемой государственной услуге).

2.15.2. Показатель качества государственной услуги включает в себя следующие составляющие:

- комфортность ожидания предоставления услуги;
- комфортность получения услуги;
- отношение специалистов к заявителю;
- доступность оказываемой услуги;

- время, затраченное на получение конечного результата услуги (оперативность);
- качество содержания конечного результата услуги;
- уровень кадрового обеспечения предоставления услуги, периодичности проведения мероприятий по повышению квалификации специалистов, участвующих в предоставлении государственной услуги;
- количество выявленных нарушений при предоставлении услуги;
- число поступивших жалоб на предоставление услуги.

2.16. Требования к организации предоставления государственной услуги в электронной форме.

2.16.1. При предоставлении государственной услуги в электронной форме осуществляются:

предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о государственной услуге;

подача заявителем запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги;

взаимодействие департамента образования с другими органами, предоставляющими государственные услуги, органами, предоставляющими муниципальные услуги, иными государственными органами, органами местного самоуправления, организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг;

получение заявителем результата предоставления государственной услуги, если иное не установлено федеральным законом.

2.16.2. В запросе, направляемом в государственное образовательное учреждение в форме электронного документа, заявитель указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Заявитель вправе приложить к запросу необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.16.3. Ответ на запрос, поступивший в государственное образовательное учреждение в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по указанному адресу электронной почты или в письменной форме по указанному почтовому адресу.

2.16.4. Информация о государственной услуге размещается на официальном сайте государственного образовательного учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на ЕПГУ, а также в региональном реестре.

2.16.5. Образцы форм заявления и иных документов доступны для копирования и заполнения в электронном виде на ЕПГУ, а также в региональном

реестре

2.16.6. Заявители вправе осуществлять мониторинг хода предоставления государственной услуги с использованием с использованием ЕПГУ, а также регионального реестра.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

3.1. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) прием запроса при личном обращении или при письменном обращении (в том числе в электронной форме) и его рассмотрение;

2) предоставление государственной услуги либо мотивированный отказ в ее предоставлении.

Блок-схема предоставления государственной услуги приведена в приложении № 3 к настоящему административному регламенту.

3.2. Административная процедура «Прием заявления при личном обращении или при письменном обращении (в том числе в электронной форме) и его рассмотрение».

3.2.1. Юридическим фактом для начала предоставления государственной услуги является личное обращение заявителя.

Специалист уточняет у заявителя характер информации, за которой он обратился и предлагает получателю государственной услуги выбрать форму ознакомления с информацией о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования и образовательные программы среднего профессионального образования в государственном образовательном учреждении:

на бумажном носителе (информационные стенды, брошюры);

в электронном виде (в том числе на официальном сайте государственного образовательного учреждения в сети Интернет, имеющем информационно-поисковую систему);

путем предоставления консультации.

Получатель государственной услуги выбирает одну или несколько форм ознакомления с информацией о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования и образовательные программы среднего профессионального образования.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема заявителя. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки,

ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема заявителя. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Специалист уточняет у получателя государственной услуги степень удовлетворенности полнотой полученной информации.

При ответах на телефонные звонки специалист подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившегося по интересующему его вопросу. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован другому должностному лицу или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Предоставления государственной услуги при письменном запросе заявителя.

Начала предоставления государственной услуги является поступление письменного запроса заявителя в виде почтового отправления, включая сообщения по электронной почте.

После регистрации запрос передается руководителю государственного образовательного учреждения для дачи поручений.

Специалисты, которым поручено рассмотрение запроса:

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение запроса, имеют право пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

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

осуществляют подготовку письменного ответа по существу поставленных в запросе вопросов в сроки, установленные действующим законодательством, и представляют на рассмотрение руководителю государственного образовательного учреждения, который принимает соответствующее решение.

Результатом исполнения административной процедуры является прием и рассмотрение запроса.

3.3. Административная процедура «Предоставление государственной услуги либо мотивированный отказ в ее предоставлении».

При отсутствии оснований к отказу в предоставлении услуги руководитель государственного образовательного учреждения принимает решение о предоставлении необходимой информации и подписывает соответствующий ответ заявителю.

Если в результате рассмотрения запроса будут выявлены основания к отказу

в предоставлении государственной услуги руководитель государственного образовательного учреждения подписывает ответ заявителю об отказе в предоставлении информации с указанием причин такого отказа.

Ответ с результатом рассмотрения вопросов, содержащихся в запросе, направляется заявителю в течение двух рабочих дней со дня подписания.

Результатом исполнения административной процедуры является предоставление информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования и образовательные программы среднего профессионального образования.

3.4. В случае выявления в изданных в результате предоставления государственной услуги документах опечатки и ошибки, в указанные документы в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня выявления вносятся изменения.

4. Формы контроля за предоставлением государственной услуги

4.1. Текущий контроль за соблюдением полноты и качества предоставления государственной услуги, последовательности действий, предусмотренных настоящим административным регламентом, и принятием решений осуществляется руководителем государственного учреждения и включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителя.

4.2. Периодичность плановых проверок устанавливается руководителем государственного учреждения, которые проводятся в установленном законодательством Российской Федерации порядке. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с исполнением административного регламента (комплексная проверка), или отдельные вопросы (тематическая проверка).

Внеплановая проверка проводится по конкретному обращению заинтересованного лица в государственное учреждение (в устной или письменной форме).

Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой указываются выявленные нарушения или недостатки (либо их отсутствие), а также предложения по их устранению.

4.3. Специалисты, ответственные за предоставление государственной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение сроков предоставления государственной услуги, порядка рассмотрения запросов о предоставлении государственной услуги. Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.4. Контроль со стороны граждан, их объединений и организаций за предоставлением государственной услуги может быть осуществлен путем запроса соответствующей информации при условии, что она не является

конфиденциальной.

4.5. Получатели услуги и другие заинтересованные лица могут принимать участие в мониторингах, электронных опросах, форумах и анкетировании по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления услуги, соблюдения положений настоящего регламента, сроков и последовательности действий (административных процедур), предусмотренных настоящим регламентом.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего государственную услугу, а также должностных лиц, специалистов учреждения

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке путем обращения непосредственно к руководителю учреждения, в котором ему оказывается услуга, а также в департамент.

5.2. В досудебном (внесудебном) порядке заявитель может обжаловать решения, действия (бездействие):

- служащих государственного образовательного учреждения - директору государственного образовательного учреждения;
- директора государственного образовательного учреждения и его заместителей - директору департамента.

5.3. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

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

б) нарушение срока предоставления государственной услуги;

в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области для предоставления государственной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области для предоставления государственной услуги;

д) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области;

е) требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области;

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

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;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц, специалистов;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц, специалистов. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5. 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 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.

5.6. Прием жалоб в письменной форме осуществляется учреждением, предоставляющим государственную услугу, а также его должностными лицами, специалистами в месте предоставления государственной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет

документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.5 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.

5.7. Жалоба подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены государственным образовательным учреждением.

В случае обжалования отказа государственного образовательного учреждения, его должностного лица, специалиста в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

5.8. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.9. По результатам рассмотрения жалобы государственное образовательное учреждение принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

При удовлетворении жалобы государственное образовательное учреждение 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.

5.10. Государственное образовательное учреждение отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.11. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб,

незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

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

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование государственного образовательного учреждения, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, специалиста, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, специалисте, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом государственного образовательного учреждения.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица государственного образовательного учреждения, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.13. Решение по результатам рассмотрения жалобы заявитель вправе обжаловать в судебном порядке.

5.14. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется государственным образовательным учреждением посредством размещения информации на стендах в месте предоставления государственной услуги, на официальном сайте в сети «Интернет», на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

5.15. Жалобы и обращения заинтересованных лиц рассматриваются в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»



Приложение № 1
к административному регламенту

Рекомендуемая форма

В государственное казенное (бюджетное, автономное) образовательное учреждение

(наименование государственного образовательного учреждения)

фамилия, имя, отчество (при наличии последнего) заявителя (для физического лица) или

наименование (для юридического лица) проживающего по адресу (для физического лица) или местонахождение (для юридического лица):

почтовый адрес заявителя с индексом

(указывается, если заявитель хочет получить ответ в письменной форме) или электронный адрес

(указывается, если заявитель хочет получить ответ в электронной форме)

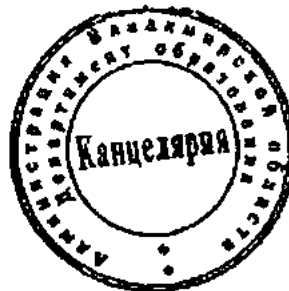
запрос

(изложение сути запроса)

Информацию прошу предоставить на _____ носителе.
(бумажном или электронном)

"__" _____ 20__ г.

_____ (подпись заявителя)



Приложение № 2
к административному регламенту

Блок-схема
последовательности действий (административных процедур)
при предоставлении государственной услуги

